



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Propuestas de reconocimiento para mejorar el salario
emocional en una entidad pública, Lima 2020**

**Para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Dirección de Empresas**

AUTORA

Br. Morales León, Magaly Albina

ORCID:0000-0002-7497-5308

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano

ORCID: 0000-0003-3117-0136

Secretario

Dr. Fernando Alexis Nolazco Cabajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Vocal

Mtro. Ernesto Piero Bazzetti de los Santos

ORCID: 0000-0002-8677-7552

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-00001-8910-222X

Asesor temático

Dra. Victoria Gardí Melgarejo

ORCID: 0000-0001-6016-8719

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada con mucho cariño a mis padres, por su confianza y apoyo incondicional que siempre me brindaron para poder cumplir mis sueños. A mis hermanas, tías y amistades que siempre estuvieron cuando más los necesitaba.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad Privada Norbert Wiener, por los conocimientos adquiridos a través de sus excelentes docentes.

Agradecer Adiós, por guíame y protegerme todo el transcurso de la carrera.

Agradecer a la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, por el apoyo incondicional, al Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos y la Dra. Victoria Gardi Melgarejo por la enseñanza y paciencia en el taller de tesis.

Declaración de autoría

| | | | |
|--|-------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN DE AUTORIA | | |
| | CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 13/03/2020 |

Yo, Morales León Magaly Albina estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Propuestas de reconocimiento para mejorar el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020" para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



Firma
Morales León Magaly Albina
DNI: 41388644

Lima, 30 de Junio de 2020.



Huella

Índice

| | Pág. |
|--|------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autoría | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figura | ix |
| Índice de cuadros | x |
| Resumen | xi |
| Resumo | 12 |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| II. MÉTODO | 28 |
| 2.1 Enfoque y tipo | 28 |
| 2.2 Población, muestra y unidades informantes | 29 |
| 2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes | 29 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 30 |
| 2.5 Proceso de recolección de datos | 30 |
| 2.6 Método de análisis de datos | 30 |
| III. RESULTADOS | 32 |
| 3.1 Descripción de resultados cuantitativos | 32 |
| 3.2 Descripción de resultados cualitativos | 39 |
| 3.3 Diagnóstico | 49 |
| 3.4 Propuesta | 49 |
| 3.4.1 Priorización de los problemas | 49 |
| 3.4.2 Consolidación del problema | 50 |
| 3.4.3 Fundamentos de la propuesta | 50 |
| 3.4.4 Categoría solución | 51 |
| 3.4.5 Direccionalidad de la propuesta | 52 |
| 3.4.6 Actividades y cronograma | 53 |

| | |
|---|----|
| IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 62 |
| 4.1 Discusión | 62 |
| 4.2 Conclusiones | 65 |
| 4.3 Recomendaciones: | 66 |
| REFERENCIAS | 67 |
| ANEXOS | 71 |
| Anexo 1: Matriz de la investigación | 72 |
| Anexo 2: Evidencias de la propuesta | 74 |
| Anexo 3: Instrumento cuantitativo | 78 |
| Anexo 4: Instrumento cualitativo | 80 |
| Anexo 5: Base de datos | 81 |
| Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental | 82 |
| Anexo 7: Pantallazos del Atlas.ti 8 | 86 |
| Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta | 88 |
| Anexo 9: Matrices de trabajo | 90 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 Matriz de categorización de la variable Salario Emocional | 29 |
| Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría motivación | 32 |
| Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría clima organizacional | 34 |
| Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría reconocimiento | 35 |
| Tabla 5 Pareto de la categoría Salario Emocional | 37 |
| Tabla 6 Plan de actividades objetivo 1 | 53 |
| Tabla 7 Plan de actividades objetivo 2 | 55 |
| Tabla 8 Plan de actividades objetivo 3 | 57 |

Índice de figura

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría motivación | 32 |
| Figura 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría clima | 34 |
| Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría reconocimiento | 35 |
| Figura 4 Pareto de la categoría Salario Emocional | 38 |
| Figura 5 Red cualitativa de la sub categoría motivación | 39 |
| Figura 6 Red cualitativa de la sub categoría clima organizacional | 41 |
| Figura 7 Red cualitativa de la sub categoría reconocimiento | 43 |
| Figura 8 Mixta de la categoría salario emocional | 45 |
| Figura 9 Cronograma del plan de actividades objetivo N°1 | 54 |
| Figura 10 Cronograma del plan de actividades del objetivo N°2 | 56 |
| Figura 11 Cronograma del plan de actividades del objetivo N° 3 | 58 |
| Figura 12 Fases del proceso adecuado de selección interna | 59 |
| Figura 13 Proceso adecuado para la selección interna | 60 |

Índice de cuadros

| | Pág. |
|---|------|
| Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta | 52 |
| Cuadro 2 Presupuesto del objetivo 1 | 54 |
| Cuadro 3 Presupuesto del objetivo 2 | 56 |
| Cuadro 4 Presupuesto del objetivo 3 | 58 |
| Cuadro 5 Matriz de tácticas, actividades y cronograma | 61 |

Resumen

El título de este trabajo de investigación es “Propuestas de reconocimiento para mejorar el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020” tiene como objetivo proponer diferentes estrategias de salario emocional que puedan influenciar en los colaboradores, este es un suplemento importante que contribuirá a tener un buen ambiente laboral y hará que los colaboradores se apasionen por su trabajo.

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó un sintagma holístico, bajo un enfoque mixto, de tipo proyectivo, de nivel comprensivo, con el método inductivo-deductivo. Cabe señalar que la muestra obtenida fue de 35 colaboradores de la organización, el instrumento utilizado fue un cuestionario con 20 preguntas, y se entrevistó a 3 personas con experiencia dentro de la entidad, obteniendo más información para el desarrollo de la investigación. Para el análisis y el procesamiento de datos cuantitativos se utilizó Microsoft Excel y el diagrama de Pareto. Asimismo, el Atlas.ti.8 se utilizó para el análisis cualitativo y obtener el diagnóstico final.

Con base en los resultados de la investigación, se puede concluir que la organización no brinda ningún tipo de recompensas, incentivos y oportunidades de ascensos. Para poder resolver estos problemas, se decidió hacer propuestas de reconocimiento para mejorar el salario emocional, para ello se desarrolló un plan de reconocimiento, una guía de proceso de capacitación y un proceso de selección interna, esto ayudará a tener colaboradores felices e identificados con la organización.

Palabras clave: Salario emocional, motivación, clima organizacional, reconocimiento.

Resumo

Este trabalho de investigação é intitulado: “*Proposta de reconhecimento para melhorar o salário emocional em entidade pública, Lima 2020*”. Visa propor diferentes estratégias salariais emocionais que podem influenciar os colaboradores, o que é um complemento importante que ajudará a ter um bom ambiente de trabalho e fará os funcionários apaixonados por seu trabalho.

Para realizar esta investigação, foi usado um sintagma holístico, baixo uma abordagem mista, de tipo projetivo, de nível compreensivo e com o método indutivo-dedutivo. Cabe destacar que a amostra obtida foi de 35 colaboradores da organização, o instrumento utilizado foi um questionário com 20 perguntas, e 3 pessoas com experiência dentro da entidade foram entrevistadas, obtendo mais informação, para o desenvolvimento da investigação. Para o análise e processamento de dados quantitativos foi utilizado o Microsoft Excel e o diagrama de Pareto. Da mesma forma, Atlas.ti.8 foi utilizado para análise qualitativa e para obtenção do diagnóstico final.

Com base nos resultados da investigação, pode-se concluir que a organização, não oferece nenhum tipo de recompensa, incentivo e oportunidades de promoção. Para solucionar esses problemas, decidiu-se fazer propostas de reconhecimento para melhorar o salário emocional, para isso é desenvolvido um plano de reconhecimento, um guia para o processo treinamento e um processo seletivo interno, isso ajudará a ter colaboradores felizes identificados com a organização.

Palavras chave: Salário emocional, motivação, clima organizacional, reconhecimento

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han ido teniendo presencia desde mucho tiempo atrás, esto básicamente enfocado en la producción en masivo con el fin de obtener resultados inmediatos, siendo la mano de obra la principal herramienta para alcanzar la rentabilidad deseada. A pesar de pasar por muchas etapas, las organizaciones siempre se han visto necesarias de incluir en sus procesos a personas para cumplir determinadas actividades y funciones.

En muchas ocasiones, la mano de obra era muy poco valorada, se consideraban a los colaboradores solo como una herramienta de trabajo, remunerados con salarios muy bajos, trabajos arduos y poco compensados. Estas prácticas se realizaron por mucho tiempo y a pesar de estar ya en el siglo XX, se siguen presentando en algunas organizaciones que solo tienen como principal razón de ser generar rentabilidad.

Los problemas que tienen las organizaciones de la ciudad de Juárez, creen que los salarios altos son todo lo que los colaboradores solicitan y necesitan, pero no ven que ellos requieren ser retribuidos de una manera no económico, conocida como “salario emocional”, los colaboradores son seres humanos que, por ende, tienden a experimentar una serie de problemas o inconvenientes de carácter familiar, salud, económico y otros. Los gerentes de las empresas no toman en cuenta algunos factores que afectan la producción y estabilidad de los colaboradores, donde esto puede afectar el mal desempeño, el desinterés por los problemas que hay dentro y fuera de la empresa y falta de trabajo en equipo. Es necesario que la organización conozca a sus colaboradores, saber qué los motivan y qué no, esto ayudaría a determinar el éxito de las organizaciones.

Asimismo, en el país de Colombia, las organizaciones alternan tener una percepción de cómo sería incrementar dentro de las empresas el salario emocional con un argumento de gestión de responsabilidad social empresarial que lleva a ser interna y externo, en este sentido el salario emocional sería parte del primero, las organizaciones ganarían colaboradores felices en el lugar de trabajo, que tendrían un buen clima organizacional, mejor productividad donde a su vez todo esto generaría beneficios de ganancia para la empresa. Y concluyendo con el comportamiento del salario emocional dentro de una responsabilidad social corporativa, nuestro objetivo es compensar e incentivar de manera

positiva, no solo monetariamente sino de una manera emocional, compensando sus necesidades personales, profesionales y familiares que optimicen su calidad de vida.

Igualmente, las organizaciones de la ciudad de México hacen que sea más efectivo incorporar la satisfacción laboral dentro de ellos es la motivación y compensación para que el nivel de trabajo no disminuya, cualquier reconocimiento que reciba un colaborador por su buen trabajo se convierte en una retribución hacia la empresa de manera positiva, aumentando la productividad de la empresa, los colaboradores ahora buscan que las organizaciones les ofrezcan oportunidades de demostrar sus capacidades, habilidades, diferentes tareas que puedan demostrar, a todos les gusta ser reconocido ya sea con una palabra de felicitación, el reconocimiento verbal o escrita, incentivos o ascensos. Los colaboradores motivados de una manera llamada “salario emocional” tienden a ser más comprometidos con la organización.

Del mismo modo, las organizaciones nacionales como son las entidades financieras de Lima, se encuentran en continua medición de la eficiencia laboral, se están realizando medidas necesarias para cumplir con los objetivos trazados para el crecimiento de la organización, pero con el menor monto de recursos. Aunque, la variable está determinado al desempeño del colaborador, donde puede verse afectado por emociones positivas o negativas que el trabajador tiene en el instante en que realiza sus funciones, y no tiene lo necesario para cumplir con sus obligaciones y esto afecte negativamente con la productividad del colaborador.

La empresa vitivinícola de Pisco – Ica, hay una rotación excesiva de trabajador de campo, esto genera más costos ya que se tiene que buscar más personal, esto también reduce el desempeño del trabajador ya que se contrata personas que no tienen experiencia en labores de campo eso conlleva al bajo rendimiento del personal, es importante resaltar que cada persona es parte fundamental de una organización y es importante ofrecer el equipamiento necesario para que puedan realizar bien sus tareas diarias, evitando así la rotación del personal y es primordial tener en cuenta la experiencia y conocimiento que tienen y puedan aportar. Si alguna de estas decide retirarse, la infraestructura empezaría a derrumbarse, es por ello que se considera necesario fidelizar nuestro talento humano, brindarle un salario emocional, que los considere personas y no maquinas, que se fidelicen y se sientan parte del

logro y merito cuando se alcancen objetivos, brindarles línea de carrera, compensaciones, capacitaciones o incluso palabras de aliento que logre confortar el esfuerzo dedicado.

Asimismo, las Mypes solo dedican la mayor parte de su tiempo en crear estrategias sobre sus empresas, ventas, crecimiento, marketing, y sobre todo la fidelización de sus clientes etc., pero son muy pocas las ocasiones que crean estrategias de reconocimientos para sus empleados y estrategias de fidelización para los mismos. Siendo este el reto más primordial que es la retención de sus mejores talentos.

Por ello, abordamos el siguiente tema: *Salario emocional en una entidad pública, Lima 2020*, es una organización que brinda apoyo a la ciudadanía, por lo que cuenta con un grupo de colaboradores que no están motivados dentro de proceso administrativo por la falta de reconocimiento, incentivos, ascensos y un buen clima laboral, las entidades públicas, no están tomando en cuenta las habilidades y eficiencia de sus colaboradores y esto significa que no hay una buena comunicación y compromiso con la organización, a su vez hay una falta de compromiso de las entidades públicas para proporcionar materiales de trabajo de manera oportuna.

Al mismo tiempo, encontramos algunos antecedentes internacionales y nacionales que nos puedan dar más información sobre cuanto contribuye el Salario Emocional dentro de las organizaciones, por ello comentan al respecto Guerra (2015) “Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio al cliente externo” el motivo del estudio fue, identificar el impacto que pueda ocasionar de la inserción del salario emocional en los colaboradores y que tanto pueden cambiar la calidad de vida laboral de *olade*, para esto se aplicó el método inductivo, utilizando un enfoque mixto con una muestra a 35 colaboradores; el 90% de las personas expresaron respuestas positivas con respecto a la comodidad del lugar de trabajo, el plan de compensación de la empresa es optimizar la calidad de vida laboral de los colaboradores, asimismo esto logrará mejora la comunicación por medio de reuniones grupales, ofreciendo un equilibrio familiar con tiempo libre.

Por otra parte, Rivadeneira (2015) “Influencia del salario emocional en el desempeño del personal de la dirección de administración de talento humano del ministerio

de transporte y obras públicas” el objetivo es establecer el salario emocional y que tan importante sería la influencia que tendría en el desempeño y trabajo del personal de la dirección de administración de talento humano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el estudio se realizó utilizando un método inductivo y un enfoque mixto, así mismo se tomó la muestra a 30 colaboradores, una de las preguntas formuladas en la encuesta fue: El gerente acepta sugerencias y opiniones de brindan sus colaboradores, teniendo como resultado de 60% frecuentemente es realidad, 33% casi siempre es realidad, 7% a veces es realidad, a veces no. Con estos resultados podemos observar que existe una buena comunicación entre colaborador y organización, lo que les ayuda a lograr sus objetivos y metas de esa organización.

También, Montalvo (2018) “Salario emocional y rotación del personal en la empresa Consulting and Tax” el objetivo de la organización es emplear un plan de salario emocional (SE) donde les permita minimizar el índice de rotación del colaborador en la organización Consulting and Tax, la investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, aplicando el método descriptivo, asimismo se tomó una muestra a 27 trabajadores. En esta investigación, se planteó el estudio de la rotación y el salario emocional de los colaboradores de la organización Consulting and Tax, para lo cual se desarrolló una encuesta que ayude a determinar la influencia que puede tener el salario emocional en la empresa, alcanzando como resultado final, que el 72,27%, piensa que NO existe en la empresa beneficios adicionales a los que dicta la ley, el 68,18% da como resultado que la empresa no se preocupa por sus colaboradores, 86.36% no brinda planes de desarrollo y el 72.73% no tiene conocimiento lo que representa el salario emocional. Se observó que la organización no brinda ningún tipo de reconocimiento hacia sus colaboradores ya que no sabían que existían el salario emocional, se necesita hacer ver que la rotación del personal no es apropiada para la organización ya que genera inestabilidad en sus colaboradores.

Mientras tanto, Murillo (2014) “La Influencia de las Condiciones Laborales en el Rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A” el objetivo de la organización es que se evalúe y analice la calidad laboral de los colaboradores dentro de la organización, se implementó el método inductivo-deductivo y también el método del enfoque mixto, como también se tomó la muestra a 41 trabajadores, utilizando encuestas para el almacenamiento de datos, obteniendo como resultado que un (90.91%) de los

colaboradores esto significa que cada área de trabajo de la empresa cuenta con un muy buen talento humano, asimismo, se demuestra que el (9.09%) tiene un talento humano bueno. En resumen, es un factor efectivo para el desarrollo y rendimiento de la organización.

Así mismo, Carrillo (2016) “Identificar la influencia que tiene el Salario Emocional sobre la producción de los trabajadores de comercializadora PS” el objetivo de la organización será conocer cómo influye el salario emocional en la producción de los colaboradores. En el estudio de investigación se utilizó un enfoque mixto, con un método inductivo, así como también se tomó una muestra a 12 colaboradores, utilizando encuestas para recopilar la información, lo que resultó que el salario emocional; Sin ser un valor económico, fue aceptado por 8 colaboradores de manera positiva para su mayor productividad, las minorías que son 2 colaboradores no se identifican en todo el salario emocional proporcionado por organización Comercializadora PS, el efecto que tuvo las dos variables del estudio realizado en Comercializadora PS muestran que la productividad y el salario emocional están directamente relacionadas entre sí.

Por otro lado, Rodríguez (2018) “El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre” el objetivo de la organización es relacionar el salario emocional con las estrategias de la municipalidad del distrito veintiséis de octubre, la investigación se realizó a través de un método inductivo y aplicando el enfoque mixto, se tomó como muestra a 107 colaboradores de un total de 235, utilizando las encuestas para almacenamiento de datos, y teniendo como muestra que el 13.1% que calificó como bueno, el resto calificó regular o deficiente. El estado adecuado para trabajar a gusto se valora como buenas o muy buenas en un 30,9%; Internamente del registro, el material de trabajo está calificado en estos niveles en un 48.6%, los equipos de seguridad en un 56.1% y las horas en un número mucho menor, 23.4%. El entorno ambiental del trabajo es muy favorable entre otras.

También, Moreno y Seminario (2016) “Salario emocional: diseño de lineamiento de fidelización del talento humano en el sector retail, caso supervisores de tiendas por departamento ripley” el estudio de la investigación tiene como objetivo saber que hay una buena comunicación supervisor/ colaborador ya que están a cargo de un grupo de colaboradores por cada piso, es importante que haya empatía para poder formar un buen

equipo de trabajo y crear estrategias que logren el beneficios para los colaboradores y el grupo que los guía, quienes son los supervisores ya que son ellos quienes representan a todos los trabajadores en la toma de decisiones para la mejora de las tiendas Ripley.

Por otra parte, Becerra (2017) “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andres Avelino Cáceres de Caja de Sullana Arequipa 2016” el objetivo de la investigación es reconocer cuán importante y la influencia que puede tener el desempeño laboral con el clima organizacional de los trabajadores, se encuestó a un grupo 49 trabajadores, entre las preguntas que se planteó fue el *estilo de dirección* que se ve reflejada un 42% indicaron que no es bueno, 38% precisan que si una buena dirección, lo que se puede interpretar es que no hay una buena coordinación con los coordinadores. Esto provoca que el desempeño laboral sea bajo, podría concluir la importante de un buen clima organizacional en la empresa y así lograr un buen desempeño laboral los colaboradores.

También, Barsallo (2016) “La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú S.A open Chiclayo 2016” el objetivo de la investigación es establecer la influencia que puede tener la inteligencia emocional en los colaboradores con desempeño laboral, para lo cual se realizó una encuesta a 58 colaboradores donde se determinó que el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Sodimac está ubicado en un nivel promedio que equivale a 51.72% y con un 31.03% en un nivel bajo donde se observó que los trabajadores no se desempeñando adecuadamente en sus centros de trabajo, se puede deducir que falta un factor significativo dentro de la organización, que es la motivación.

Por otro lado, Castañeda y Julca (2016) “Aplicación de un programa de motivación Laboral para mejorar la productividad de los colaboradores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C – Cajamarca” el objetivo de la investigación es implementar un programa de motivacional para incrementar la productividad de los empleados en el área de ventas de la organización, para la investigación se realizó una encuesta a 12 colaboradores una de las preguntas fue ¿Cómo considera usted la organización en el trabajo? El 50% contestó bueno, el 25% regular, y el otro 25% deficiente, se concluyó que la organización tiene una buena cultura empresarial, pero es necesario mejorar eso para

obtener una organización eficaz para que los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa.

Hay que mencionar, además que las teorías ayudan a verificar la hipótesis dentro de un conjunto de reglas y principios. Por ello comentan al respecto Sachau (2007) señaló que la teoría de la motivación e higiene, son dos necesidades importantes para una organización, señalando bien que la necesidad de higiene, es tener a un colaborador en buenas condiciones físicas y un buen ambiente de trabajo, la otra necesidad es la motivación esto ayudará que los colaboradores formen parte de la organización. Es fundamental reconocer el buen trabajo de sus colaboradores, como sus logros donde sean reconocidos por ello, al mismo tiempo implementar o crear manuales de política para la organización, así mismo la teoría aportaría a desarrollar factores positivos como reducir y eliminar las insatisfacciones que el colaborador puede tener. El salario emocional contribuirá con la satisfacción laboral y la retención de los colaboradores.

Por otro lado, Gay (2006) considera, en cambio que los factores que aportan seguridad a las personas, es conocer el comportamiento humano, y todos sus ámbitos para así llegar al mundo empresarial, esta teoría nos asevera que toda acción y reacción del ser humano nacen de una motivación para proteger sus necesidades para su bienestar. Todo ser humano busca tener sus necesidades sociales conocidas como: seguridad física y saludable, de empleo, ingresos, recursos y seguridad moral. Además, esta teoría nos facilitará conocer el comportamiento humano, y todos sus ámbitos para así llegar al mundo empresarial, esta teoría nos afirma que las acciones del ser humano nacen de una motivación para cubrir sus necesidades para su bienestar.

También, Bateman & Snell (2001) señaló el enfoque científico de la administración como las principales bases entre las cuales tenemos la organización científica del trabajo, la selección y capacitación del trabajo, la cooperación y la remuneración por el desempeño individual, la responsabilidad y la especialización de los gerentes en la planificación del trabajo. El salario emocional será muy importante para esta aplicación de la teoría, la oportunidad de crecimiento, el bienestar personal y profesional, y el ambiente laboral, el fin de todo esto es encontrar la satisfacción del colaborador donde le permita desarrollarse como una persona motivada para llevar a cabo sus acciones en su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Por otro lado, Mamani (2016) esta teoría desarrolla que, cuando aparece una necesidad humana, adopta la precaución para disminuir el estímulo a través de la necesidad, puede decir que la necesidad motiva o impulsa al ser humano para su satisfacción como el satisfacer su necesidad personal podría aumentar su rendimiento. Este enfoque científico será aplicado, en la administración para el desarrollo de cada persona, se espera también la cooperación de la organización entre los gerentes y los colaboradores para garantizar una división justa de trabajo y la responsabilidad para poder lograr obtener objetivos positivos para la organización.

Mientras tanto, Desller (1991) la relación con los factores de la motivación son las necesidades humanas, desde un enfoque diferente y suplementario, sus estudios específicos que las personas altamente motivadas están decididas a percibir ciertos objetivos que pueden ser valiosos para ellos como incentivos, reconocimientos y, al mismo tiempo, perciben subjetivamente que la posibilidad de alcanzarlos es alta. Nos ayudaran a tener un modelo de motivación, que cumplan con las expectativas y metas de cada colaborador.

Por otro parte, Chiavenato (2003) concluyendo que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral. Del mismo modo, se considera que el trabajador tiene más en cuenta el entorno informal de la organización que es su propio beneficio, que se siente motivado por necesidades irracionales. Las relaciones humanas, nos ayudara a conocer más a nuestros colaboradores, saber cuál es la actitud que puedan tener ellos frente a sus obligaciones y metas a realizar son factores decisivos de la productividad, saber cuáles son sus necesidades donde se sientan motivados, con esto tendremos una organización productiva.

El salario emocional se está volviendo cada vez más importante hoy en día, para mejorar el desempeño laboral, en otras palabras, se considera que es una compensación no económica que los empleados tienen dentro de una organización, estos podrían ser: celebrar fechas especiales como cumpleaños, reconocimientos y entre otros que los colaboradores se sientan felices.

Se denomina salario a una contraprestación para los colaboradores, y emocional a la satisfacción de las necesidades que puede tener el colaborador estas podrían ser: buen clima laboral, el reconocimiento por lograr un buen trabajo.

El siguiente aspecto trata de, Abrajan (2009) la satisfacción laboral está directamente relacionada con la experiencia del colaborador dentro de la organización como una oportunidad para el crecimiento personal y profesional, como también un bienestar psicológico y el ambiente laboral. Las organizaciones deben conocer más a sus colaboradores a interaccionarse con las necesidades de ambas partes, así mismo generara el crecimiento de las organizaciones si se involucran en su capital humano (conocimientos, habilidades, y valores). El objetivo de la organización es crecer, para esto debe conocer a los colaboradores que trabajen dentro de ella, saber el nivel de satisfacción laboral que ellos perciben.

También, Gay (2006) refiere que la conducta humana dentro la organización muestra rendimiento, creatividad y atención en sus labores que realiza siempre, donde esto se puede perder cuando el colaborador siente insatisfacción por algún motivo y en busca de la satisfacción llega el estrés, es recomendable reducir el nivel de estrés de los colaboradores, implementando el salario emocional en la organización juntamente con la innovación, Si el colaborador siente insatisfacción dentro la organización, necesitaremos contraatacar el estrés, y es con el salario emocional que la organización aumentara la capacidad competitiva conjuntamente con la motivación para los colaboradores es importante que el colaborar se sienta a gusto en su trabajo, que exista compañerismo entre los colaboradores y un ambiente laboral.

Por otra parte, Park, Peterson, & Sun (2013) la psicología positiva ha identificado las fortalezas del carácter como la esperanza, sabiduría, amabilidad y el trabajo en equipo, esto contribuirá en el desarrollo laboral de un colaborador dentro de una organización. Aportará a ver la importancia que tiene las buenas relaciones sociales entre colaboradores dentro en una organización, a asociar la satisfacción dentro del trabajo, el entusiasmo que puede demostrar ante los demos al momento de realizar sus labores.

Por otro lado, Mamani (2016) explica que el ser humano acoge medidas para limitar el impulso del estímulo al satisfacer sus necesidades, se podría decir que la necesidad motiva para satisfacer el sentimiento que experimenta el ser humano, cuando una necesidad y un estímulo se unen, nace el impulso del cumplimiento de las necesidades que tiene un ser humano. El salario emocional es muy importante porque brindara apoyo en el desarrollo personal y profesional, y buen ambiente laboral.

También, Chiavenato (2007) determina que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral. Del mismo modo, se considera que el trabajador tiene más en cuenta el entorno informal de la organización que es su propio beneficio, que se entiende motivado por necesidades irracionales. Esta teoría de relaciones humanas, ayudara a conocer más a nuestros colaboradores, a conocer más las actitudes que puedan tener ellos frente a sus obligaciones y metas a realizar son factores decisivos de la productividad que una organización tiene que conocer.

La motivación es una interacción de las personas, esto puede llegar a variar en momentos y situaciones diferentes. Motivar a un colaborador crea un entorno en el que se puede alcanzar sus objetivos contribuyendo con su esfuerzo. Señaló que la teoría de la motivación y la higiene, nos habla sobre las buenas relaciones interpersonales, funciona positivamente dentro de la organización para llevar a cabo una satisfacción laboral general, argumenta que esta relación se da entre estas variables dentro de la historia de la psicología organizacional. Siendo una de las teorías más importantes.

Así mismo, Koontz, Weihrich, & Cannice (2007) las organizaciones son responsables de proveer un buen ambiente laboral a los colaboradores para su buen desempeño, la motivación a los colaboradores puede ayudar a alcanzar sus metas. Implementar algún tipo de motivación para los colaboradores, y darle un valor a sus esfuerzos y metas alcanzadas.

Por otro lado, Zubiri (2006) La motivación es un fundamento principal para el éxito de una organización, esto influirá en el comportamiento y las decisiones que tomará un colaborador. Tener una buena comunicación entre los colaboradores y organización es

primordial, esto reforzará la motivación del colaborador ya que elevará las posibilidades del éxito de la organización.

También, Jones & George (2006) una de las claves del éxito es la forma en que motiva a sus empleados para que ofrezcan un servicio excelente. La motivación es importante para la organización ya que eso reforzará a que los colaboradores alcancen sus objetivos, metas y así obtengan ventajas competitivas. La motivación en la organización va a contribuir en la eficiencia y eficacia organizacional, así como al beneficio de los objetivos de la empresa.

Además, Cruz & Trevilla (2009) la motivación extrínseca, son compensaciones externas está basada más en recibir dinero o calificaciones. La motivación intrínseca, son compensaciones que se dan por realizar una determinada tarea, Lograr que los colaboradores compartan sus conocimientos entre ellos, esto lograra una ventaja competitiva ante las demás organizaciones. El conocimiento de los colaboradores es imprescindible, la misma que se quiere lograr a través de motivaciones con una mayor calidad de vida personal y profesional.

El clima organizacional es la relación que se da entre el colaborador y la organización, así mismo, está busca objetivos y logros para ambas partes. El clima organizacional es satisfactorio para obtener un trabajo de calidad, que será reconocido entre ellos y otras organizaciones. Considerando qué, Bustamante (2006) el ambiente interno es importante para llevar un buen clima organizacional, donde se podrá describir los valores que pueda tener una organización. Un buen clima organizacional es favorable para un colaborador, tanto física como mental, esto ayudara a que contribuyan de manera positiva con sus esfuerzos y esto conllevara a la organización a lograr sus objetivos planteados.

Por otro lado, Carlos (2006) el clima organizacional, es importante para la satisfacción de los colaboradores, la organización busca problemas particulares que esta pueda tener y así poder brindar una buena solución. Buscar los problemas que la organización presente, para así poder dar a los colaboradores una conformidad para su desempeño laboral y en su rendimiento.

También, Ucros (2011) el clima organizacional, es la satisfacción que brinda toda organización, para el crecimiento personal se entiende con eso que el colaborador será más

tolerante, cooperador y respetará las diferencias que puedan tener entre colaboradores. Logre buenos resultados implementando un buen clima organizacional, evitando así conflictos que puedan tener problemas dentro de la organización.

Por otro lado, Alves (2000) un buen clima organizacional es alcanzar la satisfacción de todos los miembros de la organización, a su vez favorable para definir un buen rendimiento para así poder alcanzar la productividad correcta, se desea determinar la participación (colaboradores/organización), definitivamente una buena comunicación, respeto, satisfacción son factores que ayudaran a que la organización pueda tener un buen clima organizacional.

Además, Chiang, Martin, & Nuñez (2010) el clima organizacional, se desarrolla dentro de las organizaciones con las personas que trabajan en ella, y sobre esto resalta la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el compromiso, la satisfacción y el desempeño laboral. Crear un modelo que nos ayude a mejorar el clima organizacional entre la organización y los colaboradores para la satisfacción de las partes, además de tener un buen líder dentro de los colaboradores, esto nos ayuda a conocer el comportamiento de los colaboradores y así lograr un clima productivo y positivo que será el pilar de cualquier organización. También buscar las causas que generan consecuencias negativas dentro de una organización.

El reconocimiento es el valor que se le da a un colaborador por un logro ganado. Dado que, Honneth (2016) La diferencia de estas dos maneras de ver el reconocimiento, son muy significativas ya que ambas hacen que las personas se sientan retribuidas mediante el acto positivo ante una persona o un grupo social. Todo colaborador merece ser reconocido por su buen trabajo, por tanto, esto hará a que el colaborador actúe de manera positiva y significativa.

También, Ricoeur (2006) se dice que las anticipaciones de la mutualidad que tiene el reconocimiento de sí mismo como auto-afirmación, siempre se realiza con referencia a un otro, sin solipsismo, sobre la base de un intercambio. Se quiere llevar a que los colaboradores a trabajar en equipo para que así puedan lograr sus objetivos y tener un reconocimiento como grupo.

Por otro lado, Pereyra (2014) determina que el reconocimiento tiene que resaltar como una identidad propia ya sea como un contexto moral y público. No solo es el acto de hacerlo es importante reconocerlo. La organización buscara las técnicas y formas de recompensar a sus colaboradores de una manera creativa, y asimismo se sientan parte de la organización.

Así mismo, Dessler (2009) el reconocimiento, es una forma de decir que el colaborador hizo un buen trabajo, de tal manera esto crea un enlace (colaborador/organización) de una manera positiva, se busca reconocer a los colaboradores por la contribución a la organización, es decir la organización, buscara reconocer a sus colaboradores por el buen trabajo que viene desarrollando dentro de la organización, esto puede darse creando programas formales o con un simple elogio, o con una aprobación por un bien hecho son reconocimientos valorados por los colaboradores esto creara un compromiso (organización/colaborador).

Se encontró una variable emergente durante la investigación, como trabajar con un manual de procesos y procedimientos, donde esto a su vez respaldará la información que detalla y ordena la organización, se encontrará instrucciones sobre las políticas y funciones que decide obtener la empresa. Vivanco (2017) concluye que actualmente las organizaciones trabajan a través de procesos para que su desarrollo sea eficiente, es muy importante aplicar manuales de procedimientos, que al mismo tiempo son guías operativas para las funciones asignadas a cada colaborador. El informe de compilación se basa en dos herramientas importantes para la empresa, tales como: control interno y manuales de procedimientos.

En atención al problema expuesto, las teorías que se creyeron más notable que otros, debido al argumento teórico de los autores declararon, como: Frederick Herzberg, Abraham Maslow, Elton Mayo. Primero se utilizó “la teoría de la motivación y la higiene”. Esto ayudará al colaborador a sentirse motivado y satisfecho con el trabajo que realizan para su organización, ya que nos menciona sobre el reconocimiento y los logros, el desarrollo profesional o la confianza y la independencia para llevar a cabo su trabajo. Del mismo modo, el factor de higiene contribuirá en la complacencia a largo plazo. Estos son componentes como el salario, estabilidad laboral, el acomodamiento en el entorno físico del trabajo, las políticas de la organización, las relaciones con colegas y supervisores de la empresa. La segunda “teoría de la motivación humana”, consiste en que la organización debe saber que los colaboradores tienen diferentes maneras de poder llegar hacer motivados uno de los puntos importante de esta teoría habla del reconocimiento, si una organización reconoce a

su colaborador por su buen desempeño laboral, se sentiría cómodo y llevaría a cabo su trabajo de manera efectiva. La tercera “teoría relaciones humanas”, se establece básicamente en el medio social en que se desarrolla el colaborador es importante porque se establece el comportamiento, rendimiento y la productividad laboral.

Para la investigación del problema formulado, se utilizará el sintagma holístico, se realizará una investigación proyectiva para dar propuestas y soluciones a los problemas encontrados dentro de la organización, asimismo, se utilizará el enfoque mixto obteniendo información extensa y real, se utilizó el método inductivo-deductivo para lograr expandir y diseñar el análisis de la dificultad en su totalidad. La población y muestra estará conformada por 35 colaboradores y 3 personas con experiencia en la entidad. Se desarrollará un cuestionario y una guía de entrevista como instrumento.

El objetivo de la investigación es establecer la influencia que tiene el salario emocional en los colaboradores, mejorando la estabilidad personal y profesional, logrando resultados de fidelidad y compromiso por parte de la organización y los colaboradores.

Los colaboradores que son reconocidos por las organizaciones tienden a ser más comprometidos, creativos y productivos y por ende incrementará el enriquecimiento de toda organización. Esta teoría aportara a las organizaciones adoptar objetivos estratégicos para obtener mejor nivel de desempeño, productividad, responsabilidad, marcando así el crecimiento organizacional. Con este trabajo de investigación se quiere, aportar factores que apoyen a las organizaciones a identificar la desmotivación de los colaboradores, ya que este influirá en el desempeño laboral. Asimismo, proponer a los gerentes a implementar beneficios de compensaciones que permitan la satisfacción laboral logrando cumplir las metas y objetivos organizacionales, donde a su vez ayudará a equilibrar la satisfacción emocional, profesional y personal, logrando una automotivación y mejor la actitud de los colaboradores. La investigación es cuantitativa transversal, puesto que para la investigación se ha desarrollado encuestas a los colaboradores de una entidad pública, de tal manera que se analicen los datos obtenidos para así poder desarrollar la importancia del salario emocional en los colaboradores de las entidades públicas. En esta investigación aportará en el análisis de la influencia que puede tener el salario emocional, en los colaboradores de una organización considerando los componentes que se tienen que desarrollar para poder lograr

los objetivos que tiene esta investigación para ello vamos a analizar, describir sus características, factores, ventajas y desventajas que tiene la investigación y esto nos va permitiendo analizar la situación organizacional. El nivel de investigación es descriptivo correlacional, puesto que se busca explicar el objetivo y relación que tiene la influencia con el salario emocional en los colaboradores de una entidad pública.

De esta manera se diseña como formulación del problema general ¿De qué manera mejorar el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020?; los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es la situación del salario emocional en una entidad pública, Lima 2020?; b) ¿Qué factores tienen mayor suceso en el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020?

Se propone como objetivo general diferentes estrategias de salario emocional que puedan influenciar en los colaboradores de una entidad pública, Lima 2020, y como objetivos específicos: a) Analizar el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020; b) Determinar los factores que tienen mayor suceso en el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y tipo

La investigación holística, nos ayudara a identificar distintas definiciones de modelos epistémicos y poder descubrir las diferentes perspectivas en su totalidad del proceso que se llevara a cabo en la investigación (Hurtado, 2006).

Así mismo, Bracamonte (2014) el enfoque mixto, nos permitirá en el proceso de recolectar, analizar y entre lazar los datos obtenidos donde podrían ser cuantitativos y cualitativos para el estudio de la investigación, así mismo, poder responder a un planteamiento de problema y analizar la información recaudada.

También, Hurtado (2000) nos permite crear y diseñar nuevas propuestas específicas para poder resolver posiciones complicadas que pueden ser proyectos de arquitectura e ingeniería y programas informáticos, etc. Las propuestas que pueden tener nuestra investigación para dar solución a nuestra necesidad.

Por otro lado, Hurtado (2012) nivel comprensivo, nos ayudara a entender el significado que pueda tener la investigación. Este proceso nos apoyara en enfrentar cualquier contexto escrito para poder explicarlo, predecir y proponer.

La investigación fue de tipo proyectivo, y tuvo como objetivo hacer propuestas para mejorar los problemas identificados dentro de la organización. Carhauncho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019) esta investigación se relacionada con el diseño, preparación, técnicas y instrucciones, sirve para dirigir el proceso de investigación, determina el diseño, la selección de los instrumentos del estudio de investigación, determinará la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución, la investigación concluye con una propuesta o solución alternativa.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

El siguiente aspecto trata de, Arias (2012) la población, dependerá del tipo de investigación para poder sacar la información deseada. Teniendo como finalidad el estudio del conjunto finito o infinito donde se precisa las características que estas puedan tener para la investigación.

Esta investigación esta conformada por una poblacion de 65 colaboradores dentro de la organización. Señaló Arias (2012) La muestra nos ayudara a sacar los datos específicos de un determinado grupo, que se tomaran para determinar las características de la investigación.

En esta investigación la muestra fue conformada por 35 colaboradores de la organización. Y asimismo se buscara a personas que tengan amplio conocimiento del manejo de la organización así de esta manera obtendremos información importante y valiosa para nuestra investigación.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Categoría: Salario emocional

Las sub categorías son: Motivación, Clima organizacional, Reconocimiento, donde el emergente es: Manual de Procesos y Procedimientos como se observa en la tabla 1.

Tabla 1

Matriz de categorización de la variable Salario Emocional

| Sub Categoría | Indicadores | Ítems | Escalas |
|---|------------------------------------|-------|---|
| Motivación | Formación y desarrollo profesional | 1-6 | |
| | Ascensos | | |
| | Aportaciones | | |
| Clima organizacional | Estructura | 7-14 | Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre |
| | Cooperación | | |
| | Identidad | | |
| | Relaciones | | |
| Reconocimiento | Incentivos | 15-20 | |
| | Recompensas | | |
| | Remuneraciones | | |
| E: Manual de procesos y procedimientos | | | |

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a, Arias (2012) el cuestionario y la guía de entrevista se utilizaron como herramienta del estudio de la investigación. La encuesta es un instrumento técnico donde nos ayudara en el almacenamiento de la nformación requerida, esto podria ser de un determinado grupo o muestras de individuos, asi mismo sacar los datos mas importantes del tema relacionado con la investigación.

El cuestionario es un formato de papel, esta hecha de preguntas de manera escrita, el principal objetivo de este intrumento sera recolectar informacion de un determinado grupo de personas, para asi poder sacar información de las personas que forman parte de la investigación.

2.5 Proceso de recolección de datos

Para el proceso de la investigación, se utilizó la técnica de encuesta, para la cual se utilizaron diferentes fuentes de investigación como conceptos de teorías, antecedentes de acuerdo con nuestro problema de investigación, así como relacionados con las subcategorías. Nuestra encuesta se llevó a cabo elaboro en el Google Drive con 20 ítems en una escala de Likert, se realizó de manera virtual a 35 colaboradores de la organización y también se entrevistó a 3 personas con amplios conocimientos de la entidad, los instrumentos se aplicaron virtualmente, las entrevistas se realizaron por medio de llamadas telefónicas, no se pudo realizar los instrumentos de manera presencial motivos por el cual nos encontramos en una emergencia sanitaria donde debemos cumplir con el aislamiento social, por la pandemia que viene enfrentando el país (coronavirus COVID-19). Cabe recalcar que el instrumento fue revisado y evaluado por expertos de la Universidad Norbert Wiener y el asesor metodólogo.

2.6 Método de análisis de datos

Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019) Es la agrupación de toda la información procesada, para así poder interrelacionar, analizar los datos cuantitativos y cualitativos para poder reconocer la problemática de una organización, se utilizó un programa de Microsoft Excel, en el que se obtienen resultados cuantitativos basados en dimensiones o subcategorías. Para el análisis cualitativo de este estudio, se realizó una triangulación, para lo cual se utilizó el programa Atlas ti 8, ya que esto puede obtener

resultados cualitativos relacionados con cada dimensión o subcategoría, por lo que la siguiente triangulación es el final exitoso del análisis híbrido discutir.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría motivación

| Ítem | Nunca | | Casi Nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|--------|------------|--------|---------|--------|--------------|--------|---------|--------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 1. ¿Siente que la organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional? | 4 | 11.43% | 11 | 31.43% | 15 | 42.86% | 4 | 11.43% | 1 | 2.86% |
| 2. ¿El trabajo que usted desempeña le permite desarrollarse como persona? | 1 | 2.86% | 1 | 2.86% | 11 | 31.43% | 14 | 40.00% | 8 | 22.86% |
| 3. ¿El trabajo que usted realiza contribuye con su perspectiva personal? | 2 | 5.71% | 3 | 8.57% | 12 | 34.29% | 11 | 31.43% | 7 | 20.00% |
| 4. ¿La organización brinda oportunidades de ascensos? | 11 | 31.43% | 11 | 31.43% | 11 | 31.43% | 2 | 5.71% | 0 | 0.00% |
| 5. ¿Su gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que usted desempeña? | 3 | 8.57% | 14 | 40.00% | 12 | 34.29% | 3 | 8.57% | 3 | 8.57% |
| 6. ¿Su organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores? | 4 | 11.43% | 10 | 28.57% | 16 | 45.71% | 5 | 14.29% | 0 | 0.00% |

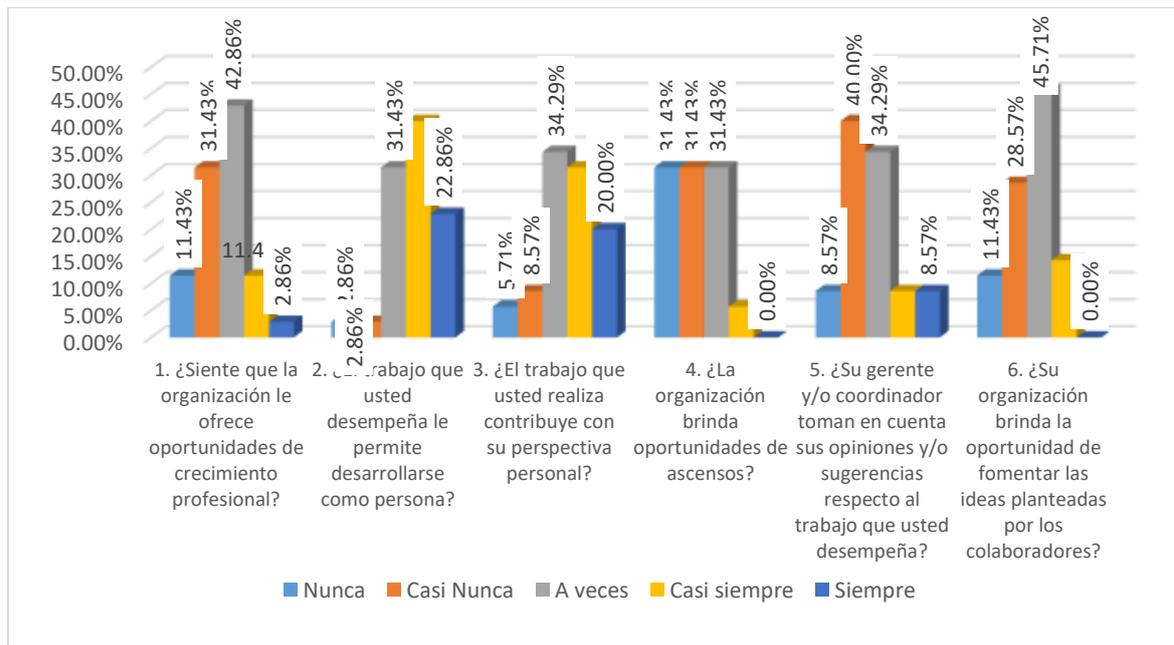


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría motivación

Con respecto a los resultados de la tabla 2 y la figura 1, en el ítem 4, el 31% de los encuestados mencionan que nunca la organización brinda oportunidades de ascensos, un 31% de los encuestados mencionan que casi nunca la organización no ofrece oportunidades

de ascensos, así mismo el 31% de los encuestados marcan que a veces la organización brinda oportunidades de ascensos, mientras un 5% señalo que casi siempre la organización brinda oportunidades de ascensos. Con este cuadro se puede prestar atención que el mayor porcentaje de los trabajadores no sienten que la organización brinda oportunidades de ascensos. De acuerdo al ítem 5, el 40% de los encuestados señalan que casi nunca el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan, mientras que un 34% de los encuestados señalan que a veces el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan, un 8% de los encuestados mencionan que nunca el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan, por otro lado, un 8% de los encuestados señalan que casi siempre el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan y el 8% de los colaboradores señalan que siempre el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan. En esta parte de la sub categoría se puede observar la falta de motivación por parte de la organización hacia sus colaboradores.

Del análisis de la tabla 3 y la Figura2, se observó que en el ítem 10, casi siempre el gerente y/o coordinador disponen de tiempo, para alguna consulta respecto al trabajo de sus colaboradores con un valor de 34% de encuestados. Por lo que se refiere al ítem 11, casi siempre los colaboradores se sienten identificados cuando la organización logra cumplir sus metas con un valor de 37% de encuestados. Con respecto al ítem 13, los colaboradores siempre disponen con el apoyo de sus compañeros de trabajo en cualquier momento con valor de 40% de encuestados. Así mismo se visualizó que en el ítem 14, los colaboradores casi siempre existen colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo dentro de la organización con un valor de 42% de encuestados. En esta parte de la sub categoría se puede observar que existe un buen clima organizacional entre los colaboradores y coordinadores con esta evaluación podemos identificar que podría existir un buen trabajo en equipo.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría clima organizacional

| Ítem | Nunca | | Casi Nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|--------|------------|--------|---------|--------|--------------|--------|---------|--------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 7. ¿La organización tiene ambientes adecuados para que usted trabaje cómodamente? | 11 | 31.43% | 4 | 11.43% | 13 | 37.14% | 6 | 17.14% | 1 | 2.86% |
| 8. ¿El lugar donde usted trabaja es cómodo? | 6 | 17.14% | 7 | 20.00% | 12 | 34.29% | 8 | 22.86% | 2 | 5.71% |
| 9. ¿La organización le brinda materiales necesarios para su desempeño laboral? | 3 | 8.57% | 8 | 22.86% | 16 | 45.71% | 7 | 20.00% | 1 | 2.86% |
| 10. ¿Su gerente y/o coordinador disponen de tiempo, para alguna consulta respecto a su trabajo? | 2 | 5.71% | 6 | 17.14% | 9 | 25.71% | 12 | 34.29% | 6 | 17.14% |
| 11. ¿Se siente identificado cuando la organización logra cumplir sus metas? | 1 | 2.86% | 4 | 11.43% | 13 | 37.14% | 13 | 37.14% | 4 | 11.43% |
| 12. ¿Siente usted que forma parte de la organización? | 2 | 5.71% | 2 | 5.71% | 16 | 45.71% | 8 | 22.86% | 7 | 20.00% |
| 13. ¿Dispone con el apoyo de sus compañeros de trabajo en cualquier momento? | 0 | 0.00% | 2 | 5.71% | 12 | 34.29% | 14 | 40.00% | 7 | 20.00% |
| 14. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo dentro de la organización? | 1 | 2.86% | 3 | 8.57% | 12 | 34.29% | 15 | 42.86% | 4 | 11.43% |

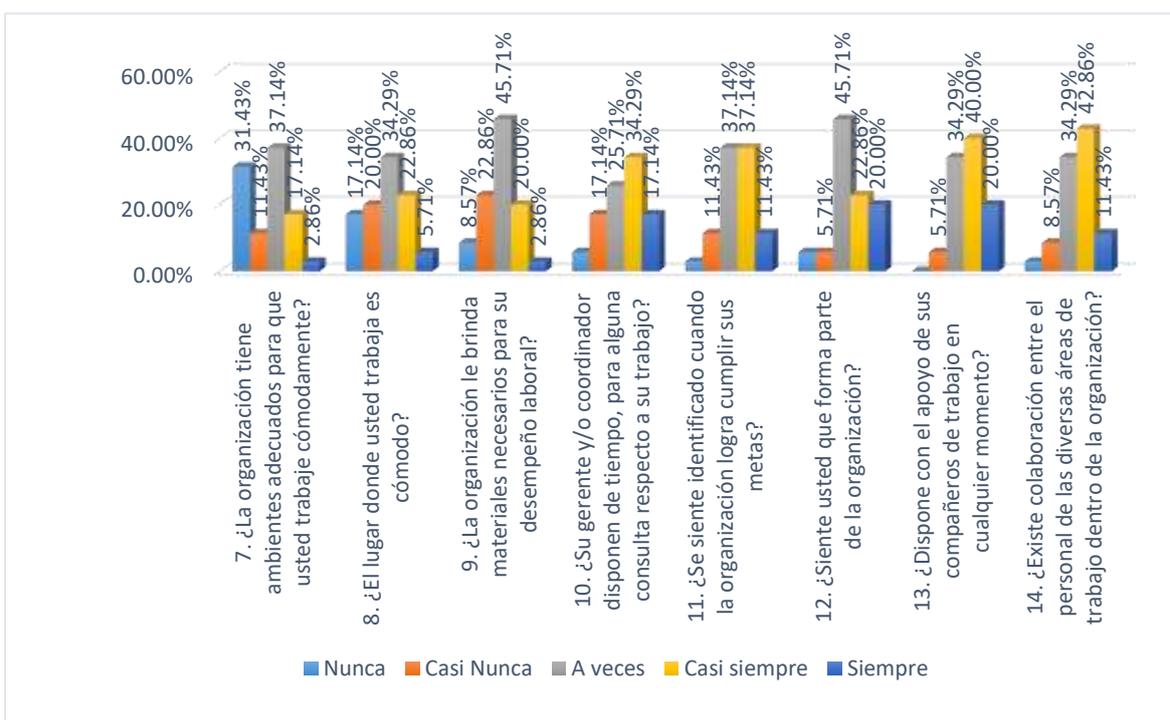


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría clima

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría reconocimiento

| Ítem | Nunca | | Casi Nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|--------|------------|--------|---------|--------|--------------|--------|---------|--------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 15. ¿Su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo? | 3 | 8.57% | 7 | 20.00% | 15 | 42.86% | 6 | 17.14% | 4 | 11.43% |
| 16. ¿Su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo? | 12 | 34.29% | 8 | 22.86% | 9 | 25.71% | 4 | 11.43% | 2 | 5.71% |
| 17. ¿Recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo? | 13 | 37.14% | 11 | 31.43% | 7 | 20.00% | 3 | 8.57% | 1 | 2.86% |
| 18. ¿La remuneración que usted percibe por parte de la organización cubre sus necesidades básicas? | 4 | 11.43% | 4 | 11.43% | 12 | 34.29% | 14 | 40.00% | 1 | 2.86% |
| 19. ¿Su remuneración está acorde con el trabajo que usted desempeña? | 4 | 11.43% | 14 | 40.00% | 9 | 25.71% | 7 | 20.00% | 1 | 2.86% |
| 20. ¿La remuneración que usted percibe es mucho mejor que otras organizaciones que usted conoce? | 6 | 17.14% | 10 | 28.57% | 13 | 37.14% | 4 | 11.43% | 2 | 5.71% |

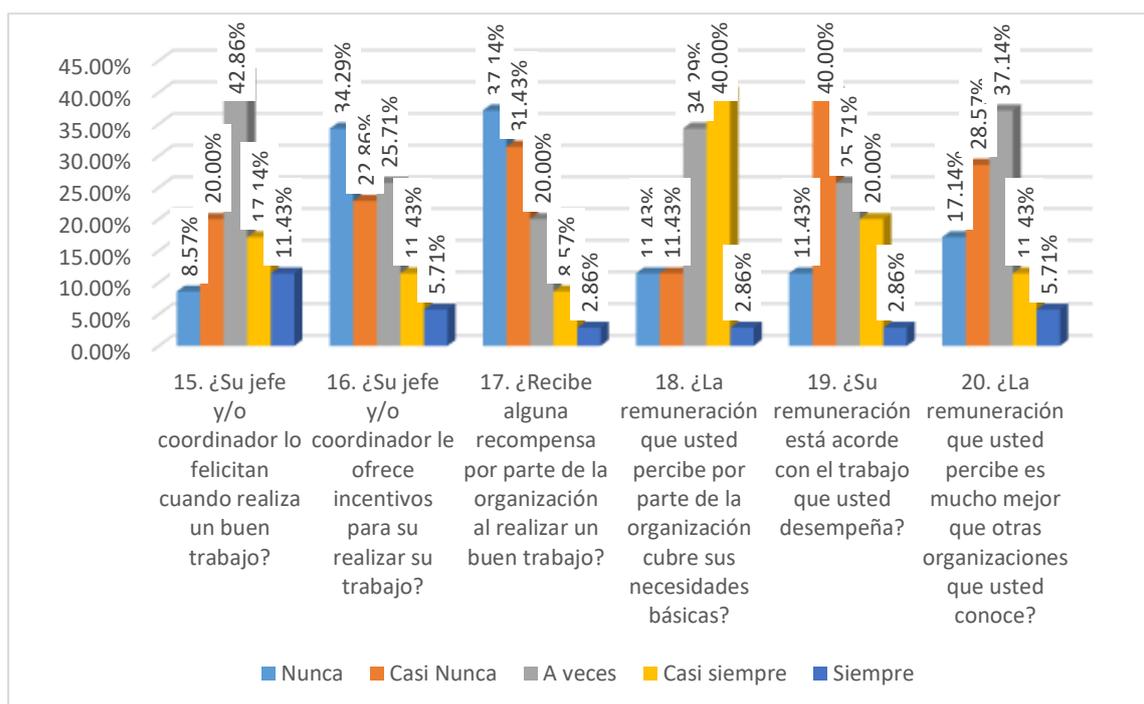


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría reconocimiento

Con respecto a los resultados de la tabla 4 y la Figura 3, en el ítem 16, el 34% de los encuestados mencionan que nunca su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo, un 25% de los encuestados señalan que a veces su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo, así mismo el 22% de los encuestados señalan que casi nunca su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo, mientras un 11% señalo que casi siempre su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo y el 5% de los colaboradores señalan que siempre su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo. Con este cuadro se puede observar que el mayor porcentaje de los trabajadores no aprecian que su jefe y/o coordinador ofrezcan incentivos para realizar un mejor trabajo. De acuerdo al ítem 17, el 37% de los encuestados mencionan que nunca recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo, un 31% de los encuestados señalan que casi nunca reciben alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo, así mismo el 20% de los encuestados señalan que a veces recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo, mientras un 8% señalo que casi siempre recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo y el 2% recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo. Con este cuadro se puede observar que el mayor porcentaje de los trabajadores no reciben ningún tipo de recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo.

Con el análisis de Pareto tabla 5 y figura 4, se ha verificado a través de la tabla 2 y figura 1, que en el ítem 4 *La organización brinda oportunidades de ascensos*, el cual pertenece a la sub categoría motivación, se observa que es uno de los sitios más críticos que se puede resaltar dentro de la organización así mismo podemos demostrar con resultados que la organización casi nunca brinda oportunidades de ascensos a sus colaboradores. Como siguiente punto crítico, se estableció a través de la tabla 4 y figura 3, que en el ítem 16 *Su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para realizar su trabajo*, de la sub categoría reconocimiento, este punto nos permite verificar que los colaboradores de la organización nunca reciben incentivos por parte de sus jefes y/o coordinador al momento de realizar un mejor desempeño laboral. Por último, el punto crítico es el ítem 17 *Recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo*, de la sub categoría reconocimiento. Esto refleja que la organización no suele brindar ningún tipo de reconocimiento hacia sus colaboradores por el buen trabajo que ellos pueden desempeñar.

Tabla 5

Pareto de la categoría Salario Emocional

| Ítem | Problema | % | Sumatoria | 20% |
|---|----------|--------|-----------|-----|
| 17. ¿Recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo? | 24 | 10.30% | 10.30% | 20% |
| 4. ¿La organización brinda oportunidades de ascensos? | 22 | 9.44% | 19.74% | 20% |
| 16. ¿Su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo? | 20 | 8.58% | 28.33% | 20% |
| 19. ¿Su remuneración está acorde con el trabajo que usted desempeña? | 18 | 7.73% | 36.05% | 20% |
| 5. ¿Su gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que usted desempeña? | 17 | 7.30% | 43.35% | 20% |
| 20. ¿La remuneración que usted percibe es mucho mejor que otras organizaciones que usted conoce? | 16 | 6.87% | 50.21% | 20% |
| 1. ¿Siente que la organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional? | 15 | 6.44% | 56.65% | 20% |
| 7. ¿La organización tiene ambientes adecuados para que usted trabaje cómodamente? | 15 | 6.44% | 63.09% | 20% |
| 6. ¿Su organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores? | 14 | 6.01% | 69.10% | 20% |
| 8. ¿El lugar donde usted trabaja es cómodo? | 13 | 5.58% | 74.68% | 20% |
| 9. ¿La organización le brinda materiales necesarios para su desempeño laboral? | 11 | 4.72% | 79.40% | 20% |
| 15. ¿Su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo? | 10 | 4.29% | 83.69% | 20% |
| 10. ¿Su gerente y/o coordinador disponen de tiempo, para alguna consulta respecto a su trabajo? | 8 | 3.43% | 87.12% | 20% |
| 18. ¿La remuneración que usted percibe por parte de la organización cubre sus necesidades básicas? | 8 | 3.43% | 90.56% | 20% |
| 3. ¿El trabajo que usted realiza contribuye con su perspectiva personal? | 5 | 2.15% | 92.70% | 20% |
| 11. ¿Se siente identificado cuando la organización logra cumplir sus metas? | 5 | 2.15% | 94.85% | 20% |
| 12. ¿Siente usted que forma parte de la organización? | 4 | 1.72% | 96.57% | 20% |
| 14. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo dentro de la organización? | 4 | 1.72% | 98.28% | 20% |
| 2. ¿El trabajo que usted desempeña le permite desarrollarse como persona? | 2 | 0.86% | 99.14% | 20% |
| 13. ¿Dispone con el apoyo de sus compañeros de trabajo en cualquier momento? | 2 | 0.86% | 100.00% | 20% |

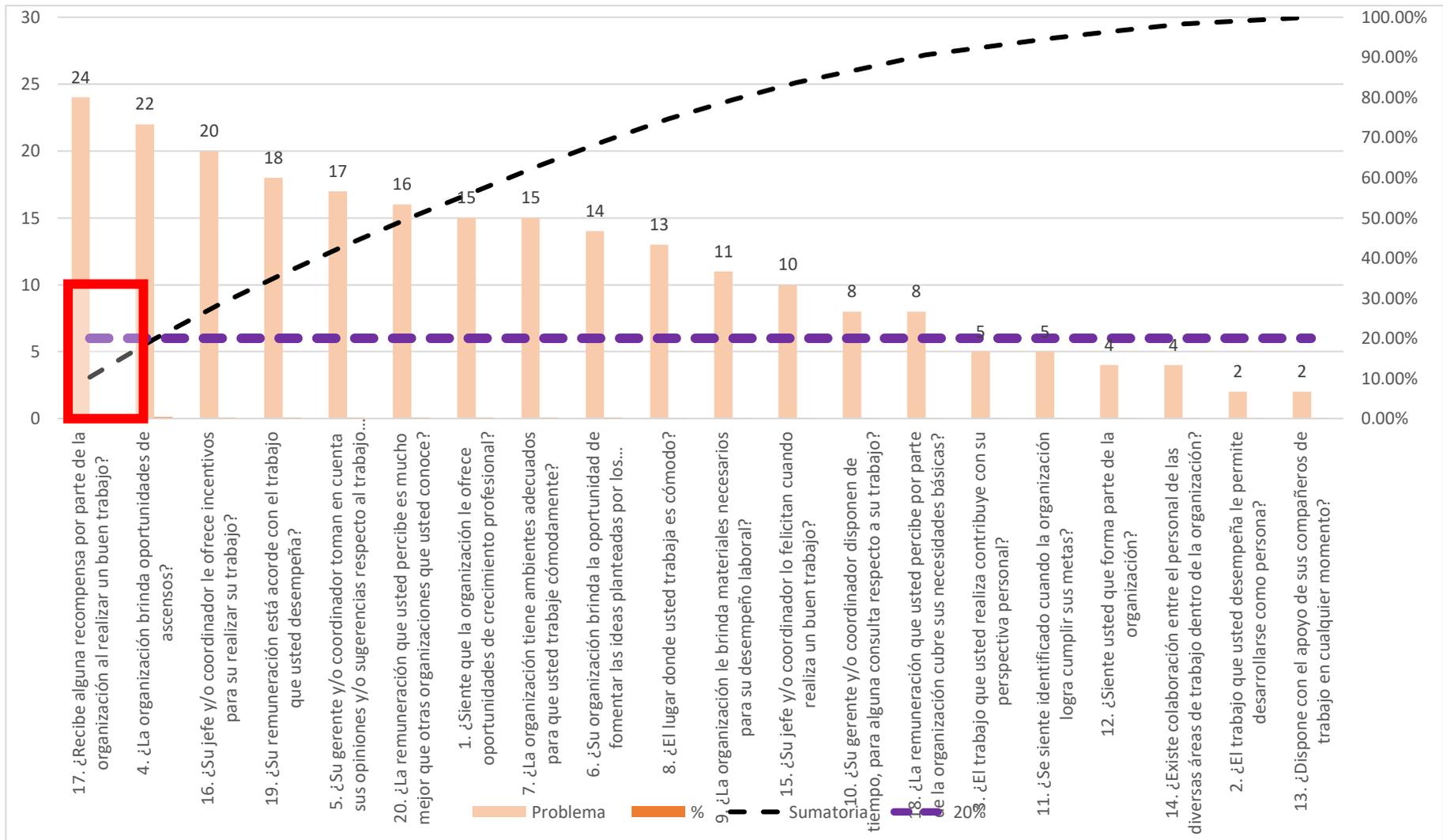


Figura 4. Pareto de la categoría Salario Emocional

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Sub categoría – Motivación

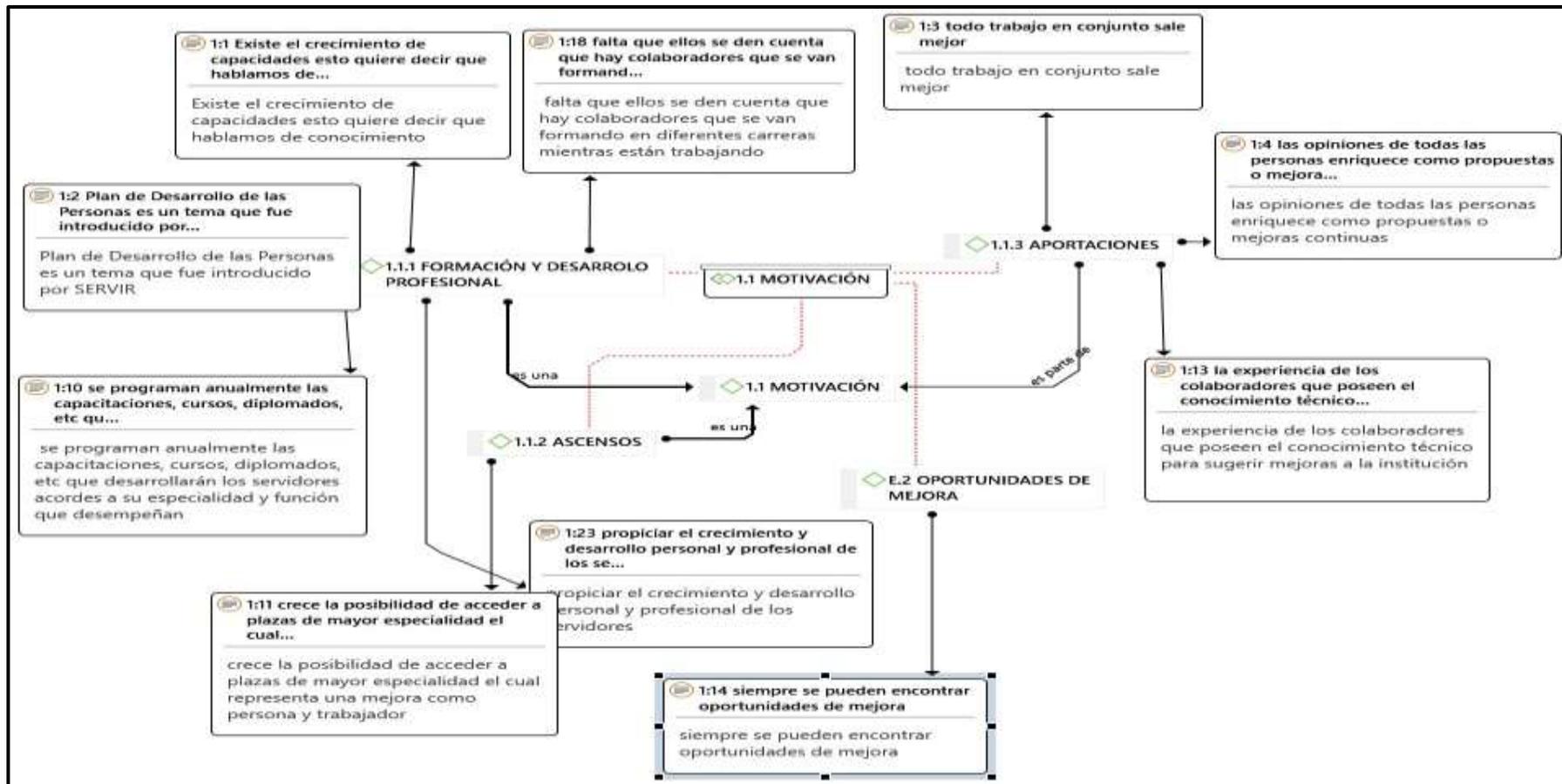


Figura 5. Red cualitativa de la sub categoría motivación

Con relación a la sub categoría motivación, tiene 3 indicadores: Formación y desarrollo profesional, Ascensos y Aportaciones como se muestra en la Figura 5.

De acuerdo al indicador Formaciones y desarrollo profesional dentro de la organización, los entrevistados mencionan que tiene un plan de capacitaciones que se encuentra Regulado por SERVIR. Ya que mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR /PE se aprobó la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas”, el cual es obligatorio el cumplimiento para todas las entidades del país. En ese sentido, se programan anualmente las capacitaciones, cursos, diplomados, etc. Esto se brinda para todo colaborador que viene laborando para un entidad pública que a su vez dependerá de la necesidad que tiene la organización para capacitar a sus colaboradores para que puedan brindar un mejor servicio, también mencionan el poco interés por parte de la organización sobre el desarrollo profesional de cada colaborador, ya que existe colaboradores que se van formando en diferentes carreras mientras trabajan y así tener alguna oportunidad de poder ascender o cambiar de puesto de trabajo, el colaborador está esperando ser considerados en algún momento por parte de la organización. Las respuestas obtenidas en relación a los ascensos, se dice que la organización no puede brindar esa oportunidad ya que son una entidad pública del estado peruano para su validación y posterior oficialización mediante norma legal. De acuerdo a las aportaciones de los colaboradores, la organización toman en cuenta y valora las opiniones de todos los colaboradores ya que enriquece a la organización y grupo de equipos de trabajo de todos los colaboradores ya que al final son ellos quienes hacen el trabajo directo para la organización, con todo esto los entrevistados buscan encontrar diversas propuesta que brinden el mejoramiento del trabajo en equipo, aprovechar de las experiencias de los colaboradores es algo positivo para la organización con ello se podrá buscar estrategias para el beneficio de la organización con sus conocimientos técnicos de los colaboradores se buscará sugerir las mejoras en la organización.

Sub categoría – Clima organizacional

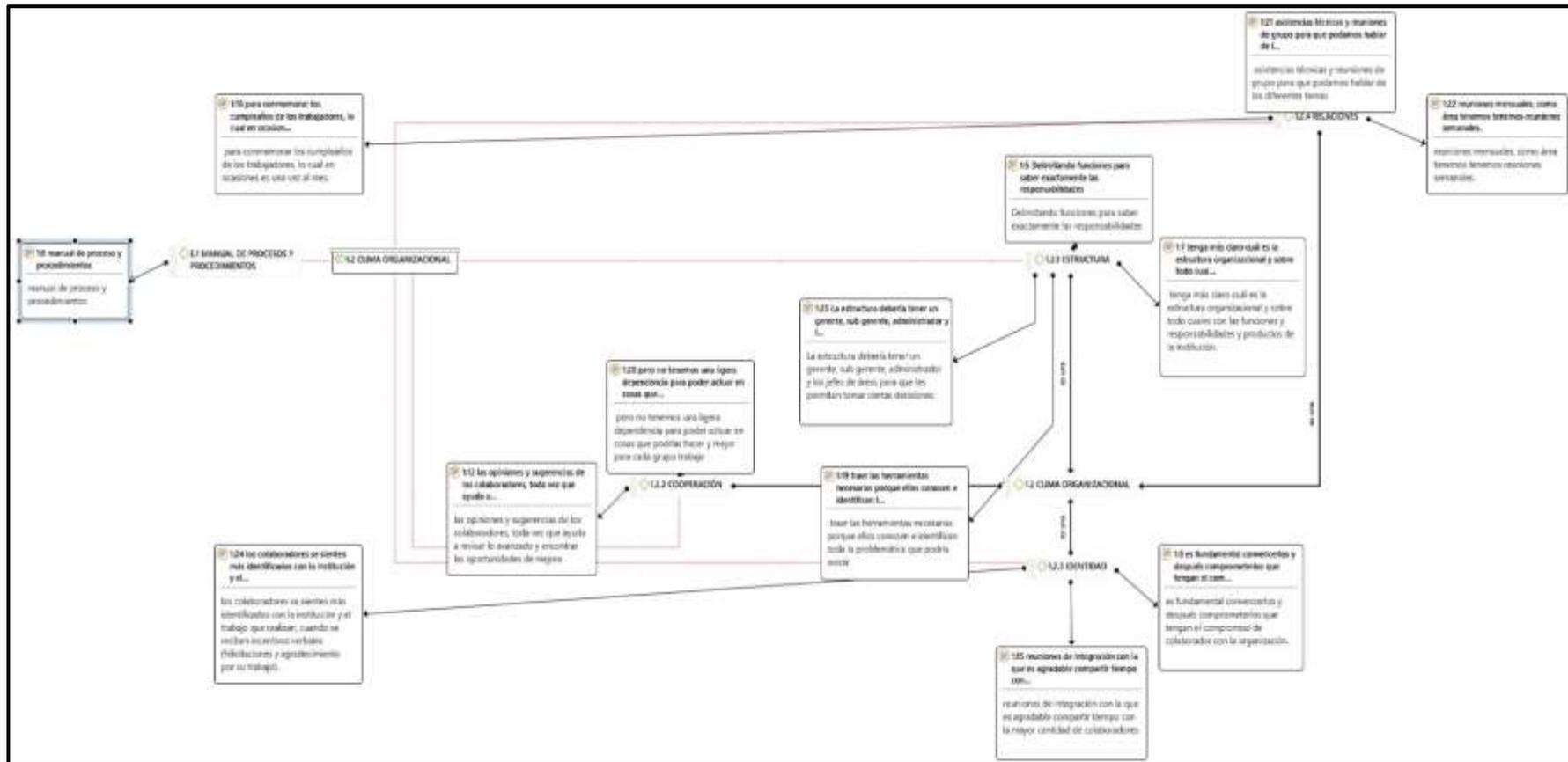


Figura 6. Red cualitativa de la sub categoría clima organizacional

Respecto a la sub categoría clima organizacional, tiene 4 indicadores: Estructura, Cooperación, Identidad, Relaciones como se muestra en la Figura 6.

De acuerdo al indicador de la estructura los entrevistados sugieren hacer algunos cambios para el mejoramiento de la organización entre ello podemos decir que una estructura debería tener un gerente, sub gerente, administrador y los jefes de áreas, para que se les permita tomar decisiones, así mismo podrían delimitar funciones para que sepan exactamente cuáles son sus responsabilidades y así tener más claro los objetivos de la organización.

Las respuestas obtenidas en relación con la cooperación, los entrevistados mencionan que toman en cuenta las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores, esto les ayudara a revisar y encontrar las oportunidades de mejora que encuentran en el ámbito laboral. También mencionan que tiene una ligera dependencia para tomar decisiones el cual no les deja actuar de manera inmediata dentro del ámbito laboral.

Las respuestas obtenidas en relación a la identidad los entrevistados menciona que en lo posible tratan de hacer reuniones de integración para que los colaboradores tengan un tiempo agradable de compartir con sus compañeros de trabajo, mencionan también que para ellos es fundamental convencer al colaborador que el trabajo que ellos realizan es importante y fundamental para poder después comprometerlos y tengan un compromiso con la organización.

Con respecto a las relaciones entre la organización y colaborador ellos confirmar que se dan reuniones de manera mensual ya que la mayoría de los colaboradores trabajan en el campo, y así aprovechan la reunión en conmemorar los cumpleaños de cada colaborador, también hace estas reuniones con el propósito de conocer los inconvenientes que puedan tener al momento de realizar sus funciones, como también se da diferentes temas relacionados con el trabajo.

También se realiza las reuniones de manera semanal dentro de las oficinas de la organización esto ayuda en opiniones técnicas para el mejoramiento de la atención al usuario.

Sub categoría – Reconocimiento

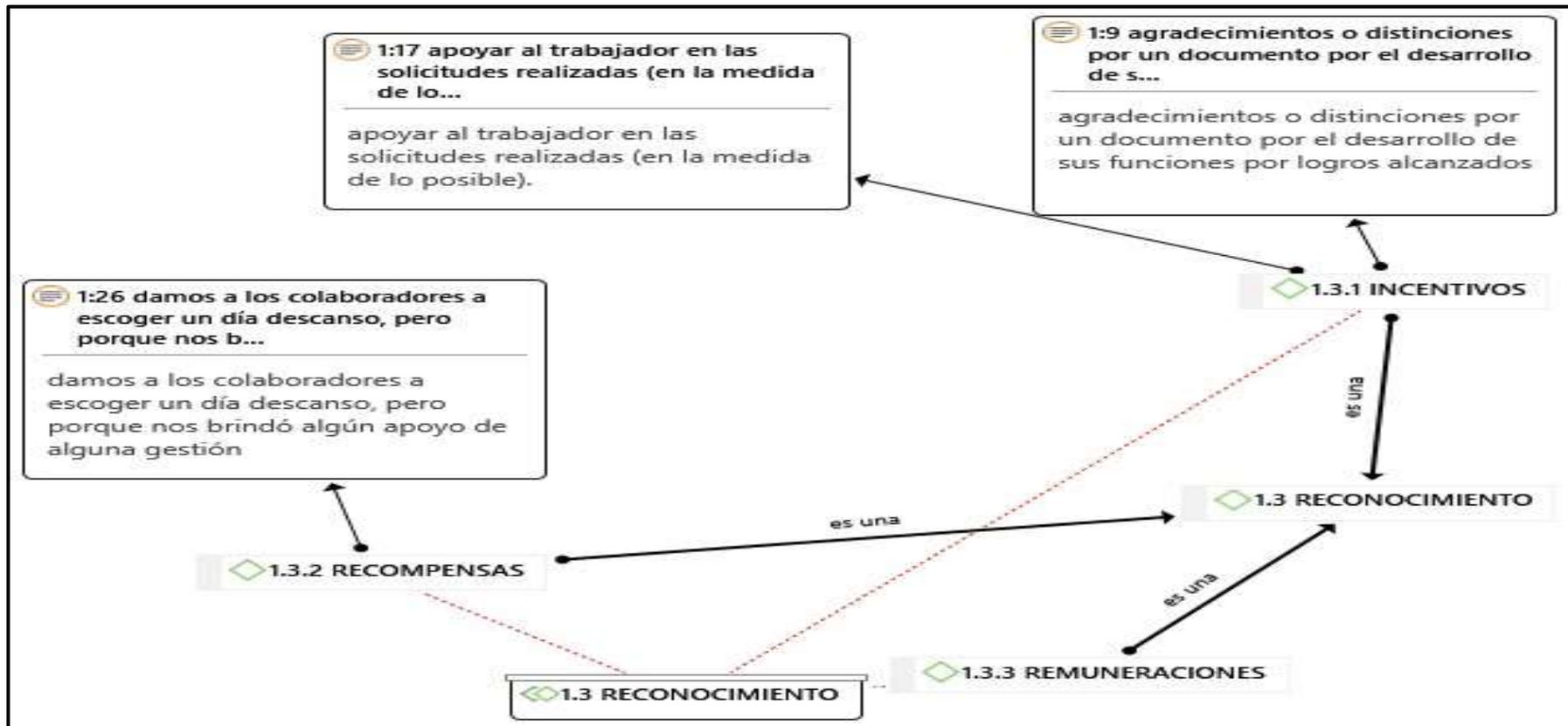


Figura 7. Red cualitativa de la sub categoría reconocimiento

Respecto a la sub categoría reconocimiento tiene 3 indicadores: Incentivos, Recompensas, Remuneraciones como se muestra en la Figura 7.

Con respecto a los incentivos los entrevistados recalcan tener una deficiencia ya que quisieran ofrecer algún incentivo a sus colaboradores por el buen desempeño laboral que ellos brindan diariamente, pero mencionan que son una entidad pública del estado peruano y todo incentivo tendrían que realizar una validación y posterior oficialización mediante norma legal, y que eso hace que se vuelva complicado brindar algún incentivo al colaborador, ya que no depende mucho de ellos, pero tratan de alguna manera ver cómo podrían apoyarlos en lo que ellos necesiten, ellos mencionan que existe un agradecimiento o distinción por medio de un documento por el desarrollo de sus funciones o por sus buenos logros alcanzados. Y en relación a la recompensa se trata de brindar al colaborador un día de descanso por el apoyo de alguna gestión que ha realizado fuera de su turno laboral. Los entrevistados también mencionan que si se pudiera realizar algún incentivo y/o recompensa se podría realizar previa comunicación con el gerente (a) de la organización para que puedan analizar qué tipo de incentivos se podría brindar a los colaboradores que desempeñan un buen trabajo y así ellos puedan ver que son recompensados, pero que por el momento no existe ningún tipo de remuneraciones dentro de la organización.

Resultado del Análisis Mixta

Categoría Salario emocional

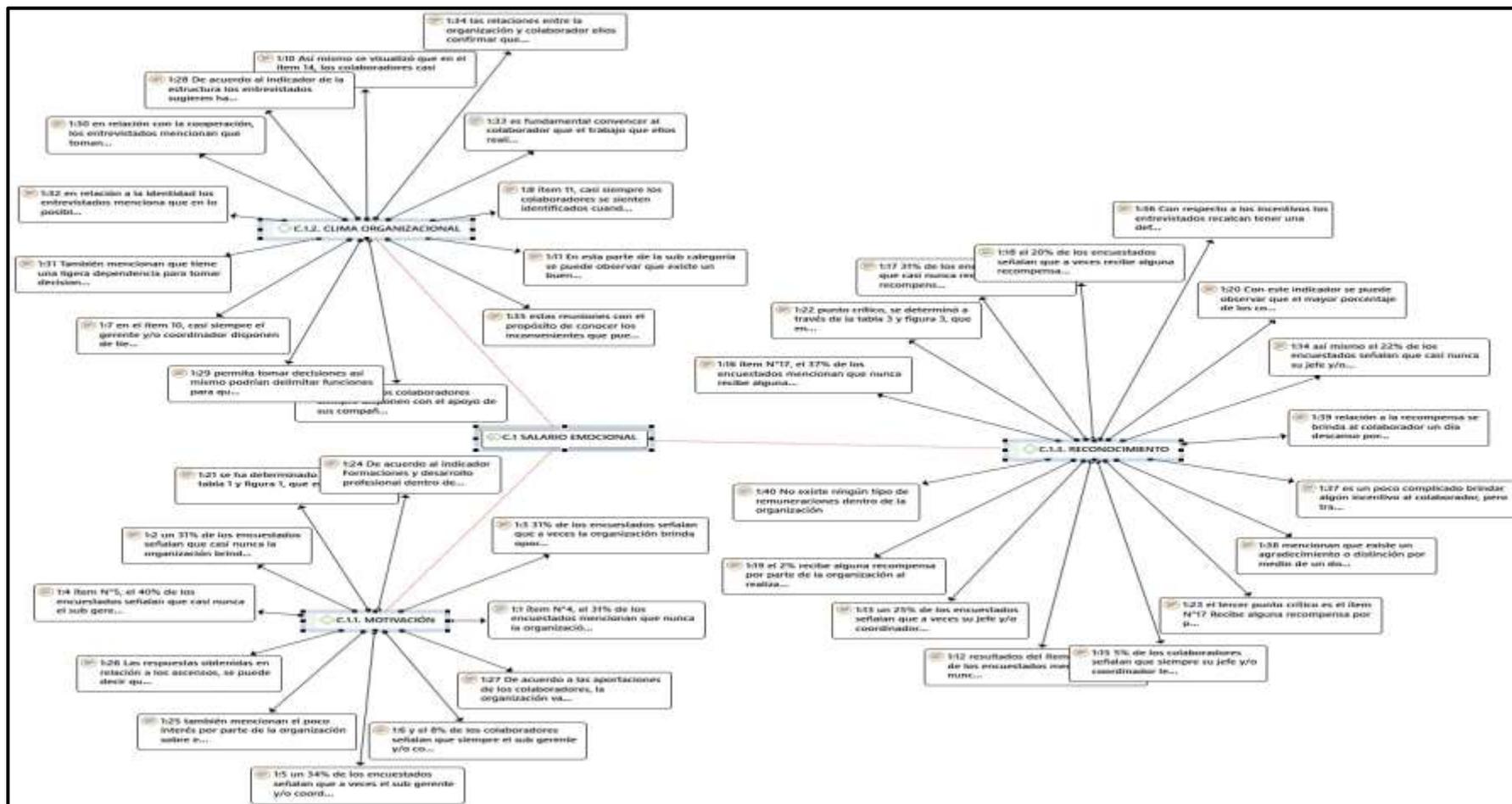


Figura 8. Mixta de la categoría salario emocional

La Red mixta de la categoría Salario emocional presenta 3 sub categorías muy importantes que nos ayudaran a determinar los principales problemas que presenta la organización con relación al salario emocional dentro del ámbito laboral, como se observa en la figura 8.

Para el estudio de la red mixta se tiene como primera sub categoría la motivación. La primera dimensión se tiene como primer indicador la formación y desarrollo profesional dentro de la organización, los entrevistados mencionan que existe un plan de desarrollo de las Personas que es un tema introducido por SERVIR, es un programa de (capacitaciones, cursos, diplomados, etc.) también mencionan el poco interés por parte de la organización sobre el desarrollo profesional, ya que existe colaboradores que se van formando en diferentes carreras mientras trabajan esperando ser considerados en algún momento.

Para el análisis de la red mixta se tiene como primera sub categoría la motivación. La primera dimensión se tiene como segundo indicador los ascensos en la organización en donde el 31% de los encuestados mencionan que nunca la organización brinda oportunidades de ascensos, un 31% de los encuestados mencionan que casi nunca la organización brinda oportunidades de ascensos así mismo un 31% de los encuestados marcan que a veces la organización no brinda oportunidades de ascensos, se dijo que la organización no brinda esa oportunidad ya que dicen que son una entidad pública y se basan a las normas y leyes.

La organización no brinda oportunidades de ascensos, es uno de los tantos puntos críticos que se puede resaltar de la motivación dentro de la organización donde podemos demostrar con resultados de los colaboradores. Con esto podemos observar que la organización casi nunca brinda oportunidades de ascensos a sus colaboradores.

Otro indicador son las aportaciones que los colaboradores brindan de acuerdo a su desempeño obteniendo un 40% de los encuestados señalan que casi nunca el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan, un 34% de los encuestados señalan que a veces el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan y el 8% de los colaboradores señalan que siempre el sub gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que desempeñan, así mismo los entrevistados mencionan que si toman en cuentan las aportaciones de los colaboradores, la

organización valora las opiniones de todos los colaboradores ya que enriquece como propuestas para mejorar, como también mencionan que todo trabajo en equipo sale mucho mejor.

Como segunda sub categoría tenemos el clima organizacional, podemos analizar que casi siempre el gerente y/o coordinador disponen de tiempo, para alguna consulta respecto al trabajo de sus colaboradores con un valor de 34% de encuestados. Así mismo, casi siempre los colaboradores se sienten identificados cuando la organización logra cumplir sus metas con un valor de 37% de encuestados, se observa que los colaboradores casi siempre existen colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo dentro de la organización con un valor de 42% de encuestados, también se puede observar que los colaboradores siempre disponen con el apoyo de sus compañeros de trabajo en cualquier momento con valor de 40% de encuestados.

En esta parte de la sub categoría se puede decir que existe un buen clima organizacional entre los colaboradores y coordinadores con esta evaluación podemos identificar que podría existir un buen trabajo en equipo. La estructura los entrevistados sugieren hacer algunos cambios para el mejoramiento de la organización entre ello podemos decir que una estructura debería tener un gerente, sub gerente, administrador y los jefes de áreas, esto ayudaría a que cada área pueda delimitar funciones para que sepan exactamente cuáles son sus responsabilidades y así tener más claro los objetivos de la organización.

Las respuestas obtenidas en relación con la cooperación, los entrevistados mencionan que toman en cuenta las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores, esto les ayudara a revisar y encontrar las oportunidades de mejora que encuentran en el ámbito laboral. También mencionan que tiene una ligera dependencia para tomar decisiones el cual no les deja actuar de manera inmediata dentro del ámbito laboral. También mencionan que tiene una ligera dependencia para tomar decisiones el cual no les deja actuar de manera inmediata dentro del ámbito laboral, los entrevistados menciona que en lo posible tratan de hacer reuniones de integración para que los colabores tengan un tiempo agradable de compartir con sus compañeros. Para los entrevistados es fundamental convencer al colaborador que el trabajo que ellos realizan es importante y fundamental para poder después comprometerlos y tengan un compromiso con la organización.

Como tercera sub categoría tenemos al reconocimiento siendo el más crítico e importante con un 34% de los encuestados mencionan que nunca su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo, otro es un 25% de los encuestados señalan que a veces su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo y el 5% de los colaboradores señalan que siempre su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo. Con este cuadro se puede prestar atención que el mayor porcentaje de los trabajadores que opinan que su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo. Así como también el 37% de los encuestados mencionan que nunca recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo, un 31% de los encuestados señalan que casi nunca reciben alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo, así mismo el 20% de los encuestados señalan que a veces recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo y el 2% recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo.

Como siguiente punto crítico, se determinó a través de la encuesta es el ítem 16 Su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para realizar su trabajo, de la sub categoría reconocimiento, este punto nos permite verificar que los colaboradores de la organización nunca reciben incentivos por parte de sus jefes y/o coordinador al momento de realizar su trabajo. Por último, el tercer lugar crítico es el ítem 17 Recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo, de la sub categoría reconocimiento. Esto destella que la organización no suele brindar ningún tipo de reconocimiento así sus colaboradores por el buen trabajo que ellos pueden desempeñar.

Con respecto a los incentivos los entrevistados recalcan tener una deficiencia pero que también son una entidad pública que se basan en normas y leyes, para la organización es un poco complicado brindar algún incentivo al colaborador, pero tratan de alguna manera apoyarlos en lo que necesitan, ellos mencionan que existe un agradecimiento o distinción por medio de un documento por el desarrollo de sus funciones por sus logros alcanzados.

Y en relación a la recompensa se brinda al colaborador un día descanso por el apoyo de alguna gestión a realizar fuera de su turno laboral, lamentablemente no existe ningún tipo de remuneraciones dentro de la organización.

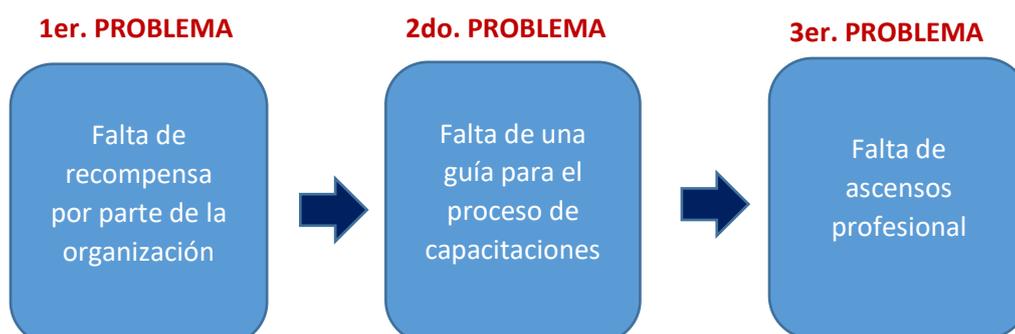
3.3 Diagnóstico

Con base en resultados cuantitativos y cualitativos, se puede determinar que las compañías no ofrecen incentivos financieros o no financieros para los trabajadores que realizan un trabajo sobresaliente o un trabajo recomendado, y el salario que reciben no siempre satisface sus necesidades principales. La organización no tiene ningún tipo de capacitación y desarrollo profesional excepto el programa SERVIR, que aprobó la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades Públicas”. Cuando no todos los colaboradores disfrutaban de este beneficio, no sé preocupan por la mejora del desarrollo personal y por el desarrollo profesional de los empleados. No tiene ni reciben capacitación y / o talleres organizados por la organización. Estas capacitaciones y / o talleres no les permiten actualizar el conocimiento, mejorar las emociones y descubrir habilidades a través de talleres de desarrollo personal. Por otro lado, según los colaboradores, la mayoría de las veces el jefe o supervisor no hace una sugerencia de idea, lo que demuestra que no han utilizado el conocimiento de su personal. También se debe tener en cuenta que la organización no puede brindar oportunidades de promoción porque son entidades públicas del estado peruano, y lo que quieren hacer se basa en la verificación y posterior formalización a través de leyes y reglamentos. Por otro lado, cuando se trata de coordinación entre colaborador y jefes de áreas si hay la atención necesaria ya que puedan resolver sus problemáticas que se les puedan presentar, existe por parte de los colaboradores un poco de interconexión como toda la organización. Asimismo, se encontró que la organización no tiene una buena estructura organizacional, esto ocasiona que el colaborador no tenga muy en claro cuáles son sus funciones.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Según los resultados del estudio de investigación se encontraron tres problemas críticos en la organización



Según los resultados de la investigación, se encontraron tres problemas clave en la organización, y estos problemas pueden afectar el comportamiento directo y el desempeño laboral de cada colaborador. El primer problema, la falta de recompensa por parte de la organización; debido a que la organización no demuestra lo importante que es su contribución del colaborador y como aporta su desempeño laboral para el logro de los objetivos. El segundo problema, la falta de una guía para el proceso de capacitación; esto hace que la organización no evalúe las deficiencias que podría ocasionar al no tener un colaborador capacitado para desarrollar la problemática que se podría presentar. Y por último el tercer problema es la falta de ascensos profesional, si bien en cierto la organización no brinda las oportunidades y facilidades para una promoción interna que contribuya al desarrollo profesional del colaborador.

3.4.2 Consolidación del problema

Las organizaciones de hoy en día deben saber que un salario monetario alto, no es todo lo que pide y necesita un colaborador, pero esto está cambiando, puesto que las personas merecen más que dinero a cambio de esfuerzo, el salario emocional es importante dentro de una organización creo un valor fundamental con los colaboradores, e incentiva un mejor desarrollo profesional, por tanto la organización no está identificando los problemas que tiene dentro de su organización, para ello se requiere tener una guía de procesos de capacitaciones para el colaborador sepa demostrar sus habilidades y conocimientos obtenidos el tipo de capacitación ya sea laboral o profesional, también existe el problema que no son motivados dentro del proceso administrativo como la falta de recompensa por un buen desempeño laboral, ocurre también con la falta de ascensos profesionales donde a su vez no le permite demostrar al colaborador sus conocimientos, habilidades y destrezas en el cumplimiento de sus actividades.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La organización precisa mejorar la parte de reconocimiento hacia sus trabajadores, para ello se tiene como objetivo principal crear una cultura de reconocimiento, esto generará una percepción positiva de los miembros de la organización respecto al trabajo que desempeñan. Se implementará el diseño de un plan de reconocimiento, a su vez diseñaremos una guía para el proceso de capacitaciones para los colaboradores y crearemos un proceso adecuado de selección interna, esto contribuirá a mejorar el trato directo con los colaboradores de la

organización. Sobre las ideas expuestas, Frederick Irving Herzberg en su teoría de la motivación e higiene, fundamenta dos necesidades importantes para una organización, es tener a un colaborador en buenas condiciones físicas y un buen ambiente del trabajo, la segunda necesidad es la motivación, es saber reconocer su trabajo, sus logros y reconocerlos por ello, así mismo implementar o crear manuales de política para la organización esto nos ayudará a desarrollar factores positivos y así reducir y eliminar las insatisfacciones que el colaborador puede tener. Así mismo tenemos a Abraham Maslow con su teoría de la motivación humana, esta aplicada para poder ver las necesidades y factores que motivan a los colaboradores de la organización, se necesita tener un trabajo que les asegure ingresos continuos, seguridad, orden y estabilidad. Todo colaborador necesita ser reconocido por el buen desempeño laboral que demuestra en las funciones asignadas. Finalmente, Elton Mayo con la teoría de las relaciones humanas, aportará para conocer más a nuestros colaboradores, las actitudes que puedan tener ellos frente a sus obligaciones y metas a realizar son factores decisivos de la productividad que una organización tienen que conocer. La directiva siempre tiene que tener una comunicación efectiva con los colaboradores y darles la motivación adecuada, con esto tendremos una organización productiva. Con relación a los resultados logrados de las encuestas a los colaboradores y las entrevistas, se observa que ambas partes podrían trabajar como organización y realizar un trabajo en equipo, para así mejorar la afirmación que merecen los colaboradores, optando a trabajar con iniciativa y creatividad para cumplir con los objetivos de la entidad. Por eso se requiere incorporar la cultura de reconocimiento dentro de la organización.

3.4.4 Categoría solución

Las organizaciones deben aprender a dar valor a sus colaboradores, y reconocer su contribución para la empresa de manera adecuada, es primordial aumentar la productividad de toda organización, pero generando un buen clima laboral que involucra un sueldo de acuerdo a su perfil, una comunicación efectiva con todos los involucrados y sobre todo un adecuado salario emocional que contribuirá de manera positiva para el compromiso e identidad de los trabajadores para con la organización.

Está comprobado que el reconocimiento puede ser fundamental para mejorar el desempeño laboral. Esto ha logrado que muchas organizaciones implementen programas de reconocimiento, para la creación de un clima laboral donde a su vez se desea implementar

propuestas de reconocimiento para una entidad pública, esto generará un pensamiento positivo para los miembros de la organización en relación al trabajo que desempeña el colaborador, esto incentivara a los colaboradores a mejorar su rendimiento para ayudar a incrementar la productividad total de la organización.

Es importante reconocer los logros alcanzados de los colaboradores esto ayudara a retener el talento humano dentro de la organización. Hay dos maneras de reconocer a un colaborador este puede ser de manera formal e informal. El reconocimiento informal se puede llevar acabo con un simple agradecimiento por un buen trabajo, este acto puede ser muy significativo para el colaborador. El reconocimiento formal, consiste en un diseño estructurado y planificado para reconocer los logros de los colaboradores, este acto reforzara los valores y comportamientos que la organización determine como propios de su cultura organizacional.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

La propuesta de direccionalidad consiste en cumplir con los objetivos de la investigación, se quiere llegar a cumplir con las estrategias por medio de tácticas y finalmente con KPI.

| Objetivo | Estrategia | Táctica | KPI |
|--|--|---|--|
| 1. Diseñar un plan de reconocimientos. | 1. Hacer que los colaboradores participen en el diseño del plan. | 1. Recibir las opiniones de los colaboradores o realizar encuestas para conocer el tipo de reconocimiento que les gustaría recibir. | 1. Bienestar de los colaboradores. |
| | | 2. Presentar alternativas del plan sin involucrar dinero. | 2. Eficiencia y productividad. |
| 2. Crear una guía de proceso de capacitaciones. | 2. Alineamiento del perfil del colaborador. | 3. Solicitar información al área de RRHH. | 3. Perfil profesional. |
| | | 4. Considerar a los colaboradores en el Plan anual de Desarrollo. | 4. Promoción interna. |
| 3. Crear un proceso adecuado de selección interna. | 3. Reclutamiento y selección del personal. | 5. Comunidades de talentos. | 5. Nivel de conocimiento de los colaboradores. |
| | | 6. Programa de recomendación | 6. Compatibilidad organizacional. |

Cuadro 1 *Matriz de direccionalidad de la propuesta*

3.4.6 Actividades y cronograma

Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Diseñar un plan de reconocimientos para los colaboradores de una Entidad Pública, 2020.

Plan de actividades:

Tabla 6

Plan de actividades objetivo 1

| Nro. | Actividad | Inicio | Días | Fin | Logro parcial | Responsables |
|------|--|------------|------|------------|---|--|
| 1 | Inicio | 06/01/2020 | 3 | 09/01/2020 | Formación del equipo de trabajo | Coordinador |
| 2 | Remitir correo electrónico al coordinador, solicitando el permiso para realizar la encuesta. | 13/01/2020 | 1 | 14/01/2020 | Aceptación del permiso. | Gerente General |
| 3 | Elaboración de las encuestas. | 15/01/2020 | 2 | 17/01/2020 | Conocer las alternativas de reconocimiento. | Coordinador, asistente administrativo. |
| 4 | Reunión con todos los colaboradores. | 03/02/2020 | 1 | 04/02/2020 | Aplicación de la encuesta. | Coordinador, asistente administrativo. |
| 5 | Reunión con todos los jefes de áreas. | 10/02/2020 | 2 | 12/02/2020 | Presentación de la propuesta de los colaboradores. | Jefes de áreas |
| 6 | Remitir correo electrónico al Ing. para proyectar el plan de reconocimiento. | 17/02/2020 | 1 | 18/02/2020 | Reunión con los encargados para la aprobación del plan de reconocimiento. | Gerente, Administrador, Contador, Coordinador. |

Se diseñó un plan de 6 actividades, donde permitirá a la organización a valorar el esfuerzo y la predisposición que tiene el colaborador con su trabajo. Esta solución se llevará a cabo desde los primeros días hábiles del mes de enero hasta la 18 de febrero 2020, según se muestra en el siguiente cuadro:

Una Entidad Publica necesitaría invertir S/. 309.00 soles, como se detalla en el cuadro N°2.

| N° | Actividades | Ingresos | Egresos | Utilidad/perdida |
|--------------|---|----------|---------|------------------|
| 1 | Formación del equipo de trabajo | 0.00 | 61.00 | -61.00 |
| 2 | Elaboración de encuestas | 0.00 | 58.00 | -58.00 |
| 3 | Coordinación con los jefes de áreas | 0.00 | 39.00 | -39.00 |
| 4 | Aplicación de las encuestas | 0.00 | 105.00 | -105.00 |
| 5 | Presentación de la propuesta de los colaboradores | 0.00 | 23.00 | -23.00 |
| 6 | Reunión con el área administrativa y presentación del diseño del plan | 0.00 | 23.00 | -23.00 |
| Total | | | 309.00 | -309.00 |

Cuadro 2 Presupuesto del objetivo 1

Diagrama de Gantt

Cronograma de actividades

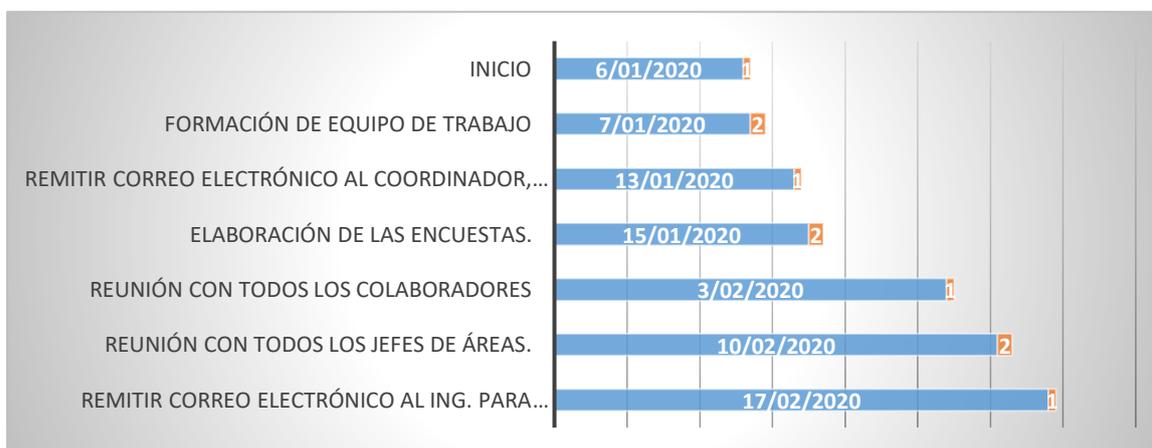


Figura 9. Cronograma del plan de actividades objetivo N°1.

Solución técnica

Para llevar a cabo el objetivo N°1, se planteó una solución en base a los resultados cuantitativos y cualitativos que se han realizado en la investigación, que dio como resultado

principal que se debe implementar un diseño de plan de reconocimiento. Para ello se ha elaborado una encuesta con 5 alternativas. En tal sentido los resultados nos brindaran la información adecuada, para conocer qué tipo de reconocimiento desea recibir cada colaborador por parte de la organización. Así mismo se presentará una propuesta del plan de reconocimiento, demostrando lo importante que podría ser implementarlo dentro de la organización.

Objetivo 2: Crear una guía para el proceso de capacitaciones para los colaboradores de una Entidad Pública, 2020.

Se diseñó un plan de 7 actividades, donde permitirá a la organización conocer el alineamiento del perfil de cada colaborador de la organización. Esta solución se llevará a cabo desde los primeros días hábiles del mes de marzo hasta 21 de abril 2020, según se muestra en el siguiente cuadro:

Plan de actividades

Tabla 7

Plan de actividades objetivo 2

| Nro. | Actividad | Inicio | Días | Fin | Logro parcial | Responsables |
|------|---|------------|------|------------|---|---------------------------|
| 1 | Inicio | 09/03/2020 | 3 | 12/03/2020 | Formación del equipo de trabajo | Coordinador. |
| 2 | Remitir correo electrónico al coordinador, solicitando el permiso para la información de profesión de los colaboradores al área de RR.HH. | 13/03/2020 | 1 | 14/03/2020 | Aceptación del permiso. | Gerente General. |
| 3 | Coordinador, remite correo electrónico a la oficina de RR. HH solicitando la información de profesión de los colaboradores | 16/03/2020 | 3 | 19/03/2020 | Envío de la información requerida | Gerencia de RR.HH. |
| 4 | Revisar los Currículos Vitae de los colaboradores. | 23/03/2020 | 3 | 26/03/2020 | Seleccionar el tipo de profesión de cada colaborador. | Coordinador. |
| 5 | Crear una matriz, donde se ingresará toda la información obtenida. | 06/04/2020 | 2 | 08/04/2020 | Obtener un consolidado de toda la información | Asistente administrativo. |
| 6 | Analizar el tipo de capacitación (formación laboral y formación profesional) | 13/04/2020 | 3 | 16/04/2020 | Elaboración de requerimiento del plan de capacitaciones. | Coordinador. |
| 7 | Remitir correo electrónico al Ing. para proyectar la guía de proceso de capacitaciones. | 20/04/2020 | 1 | 21/04/2020 | Reunión con los encargados para la presentación de la guía de procesos de capacitaciones. | Gerente y Administrador. |

Para lograr el desarrollo del plan de actividades planteado en el objetivo N°2, Una Entidad Pública necesitaría invertir S/. 298.00 soles, para ello se observa en el cuadro N°3, el total de egresos que genera las actividades.

| N° | Actividades | Ingresos | Egresos | Utilidad/perdida |
|--------------|--|----------|---------|------------------|
| 1 | Revisar los Currículos Vitae de los colaboradores. | 0.00 | 64.00 | -64.00 |
| 2 | Seleccionar el tipo de profesión de los colaboradores | 0.00 | 39.00 | -39.00 |
| 3 | Crear una matriz donde se ingresará toda la información obtenida | 0.00 | 39.00 | -39.00 |
| 4 | Analizar el tipo de capacitación (formación laboral y formación profesional) | 0.00 | 54.00 | -54.00 |
| 5 | Elaboración de la guía del proceso de capacitación. | 0.00 | 54.00 | -54.00 |
| 6 | Reunión con los encargados para la presentación de la guía de proceso de capacitaciones. | 0.00 | 48.00 | -48.00 |
| Total | | | 298.00 | -298.00 |

Cuadro 3 Presupuesto del objetivo 2

Diagrama de Gantt

Cronograma de actividades

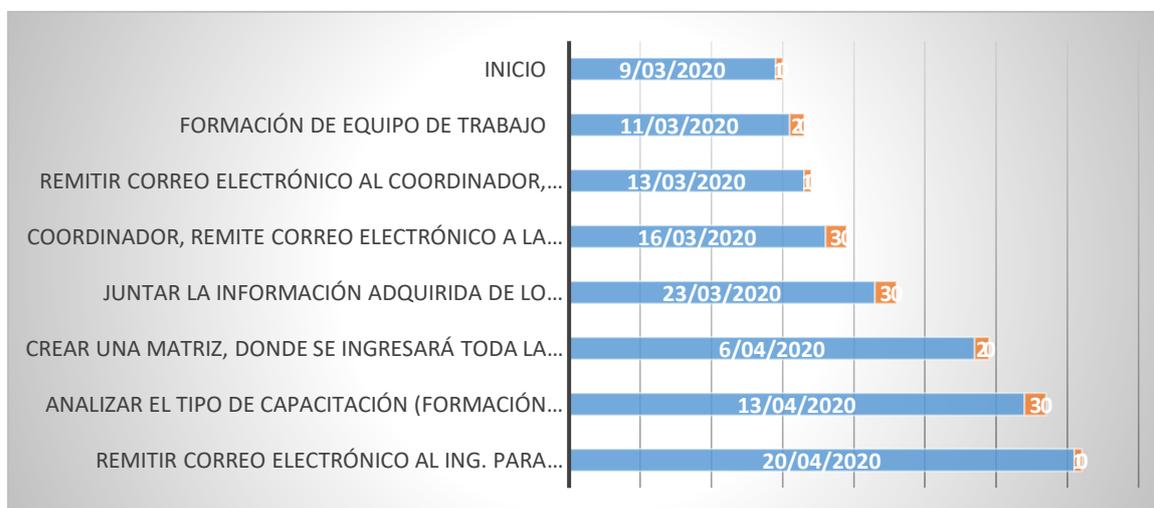


Figura 10. Cronograma del plan de actividades del objetivo N°2.

Solución técnica

Se debe crear una guía de proceso de capacitaciones para mejorar la formación laboral y profesional del colaborador dentro de la organización.

Objetivo 3: Crear un proceso adecuado de selección interna para los colaboradores de una Entidad Pública, 2020.

Se diseñó un plan de 6 actividades, que permitirá crear un proceso adecuado de selección interna. Esta solución se llevará a cabo desde los primeros días hábiles del mes de mayo hasta el 10 de junio 2020, según se muestra en el siguiente cuadro:

Plan de actividades

Tabla 8

Plan de actividades objetivo 3

| Nro. | Actividad | Inicio | Días | Fin | Logro parcial | Responsables |
|------|---|------------|------|------------|--|--|
| 1 | Inicio | 04/05/2020 | 3 | 07/05/2020 | Formación del equipo de trabajo | Coordinador. |
| 2 | Remitir correo electrónico al coordinador. Solicitando la información al área administrativa del perfil del puesto de cada colaborador. | 11/05/2020 | 3 | 14/05/2020 | Aceptación de la información. | Gerente General Administrador, |
| 3 | Verificar los CV de los colaboradores. | 18/05/2020 | 2 | 20/05/2020 | Obtención de crecimiento profesional (técnico a profesional) y logros obtenidos. | Coordinador, asistente administrativo. |
| 4 | Reinducción personal | 25/05/2020 | 1 | 26/05/2020 | Evaluar el proceso de integración dentro de la organización. | Coordinador de cada área |
| 5 | Relaciones interpersonales | 27/05/2020 | 1 | 28/05/2020 | Evaluar el vínculo organizacional. | Coordinador de cada área |
| 6 | Entrevista de selección interna. | 08/05/2020 | 2 | 10/06/2020 | Un posible ascenso. | Gerente, Administrador |

Una entidad Pública necesitaría invertir S/. 144.00 soles, como se detalla en el cuadro N°4.

| N° | Actividades | Ingresos | Egresos | Utilidad/perdida |
|--------------|---|----------|---------|------------------|
| 1 | Verificar los TDR de los colaboradores. | 0.00 | 69.00 | -69.00 |
| 2 | Reinducción personal | 0.00 | 21.00 | -21.00 |
| 3 | Relaciones interpersonales | 0.00 | 21.00 | -21.00 |
| 4 | Entrevista de selección interna | 0.00 | 33.00 | -33.00 |
| Total | | | 144.00 | -144.00 |

Cuadro 4 Presupuesto del objetivo 3

Diagrama de Gantt

Cronograma de actividades



Figura 11. Cronograma del plan de actividades del objetivo N° 3.

Solución técnica

Finalmente tenemos el objetivo N° 3, donde se debe crear un proceso adecuado de selección interna para mejorar la formación laboral y profesional del colaborador dentro de la organización.

Proceso de selección interna

La primera fase del proceso de selección interna (el primer paso decisivo) es comprender sus necesidades dentro de la organización y saber qué tipo de información personal se requiere para el salario del trabajo propuesto. El siguiente paso es la búsqueda, donde se solicitará la información al área administrativa ya que ellos manejan un consolidado general de todos los colaboradores de la organización. La última etapa de la primera fase es la selección interna donde conoceremos el perfil que más ajuste a la necesidad de la organización. La segunda fase del proceso de selección interna, empieza con el envío de los mejores CV al gerente de la organización, serán analizados y estudiados detenidamente. Una vez culminado el proceso de evaluación de los CV, se coordinará las entrevistas con los colaboradores, tras culminar las entrevistas se decidirá los adecuados puesto de trabajo tomando en cuenta las necesidades de la organización.

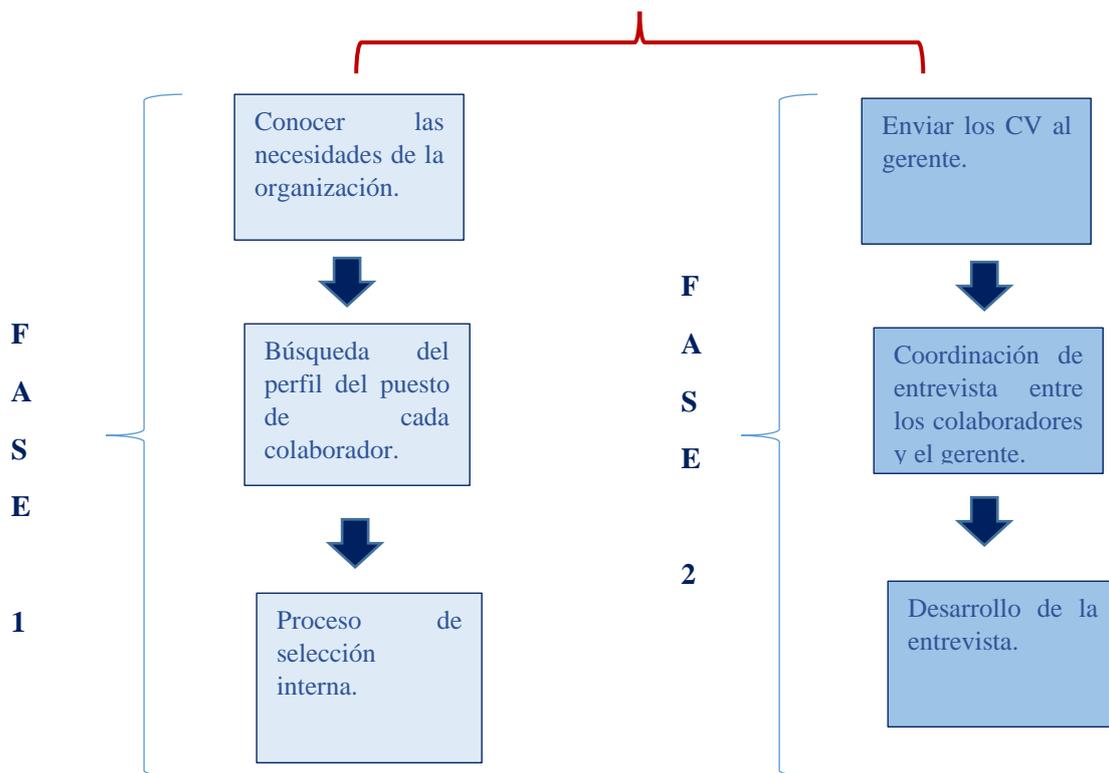


Figura 12. Fases del proceso adecuado de selección interna

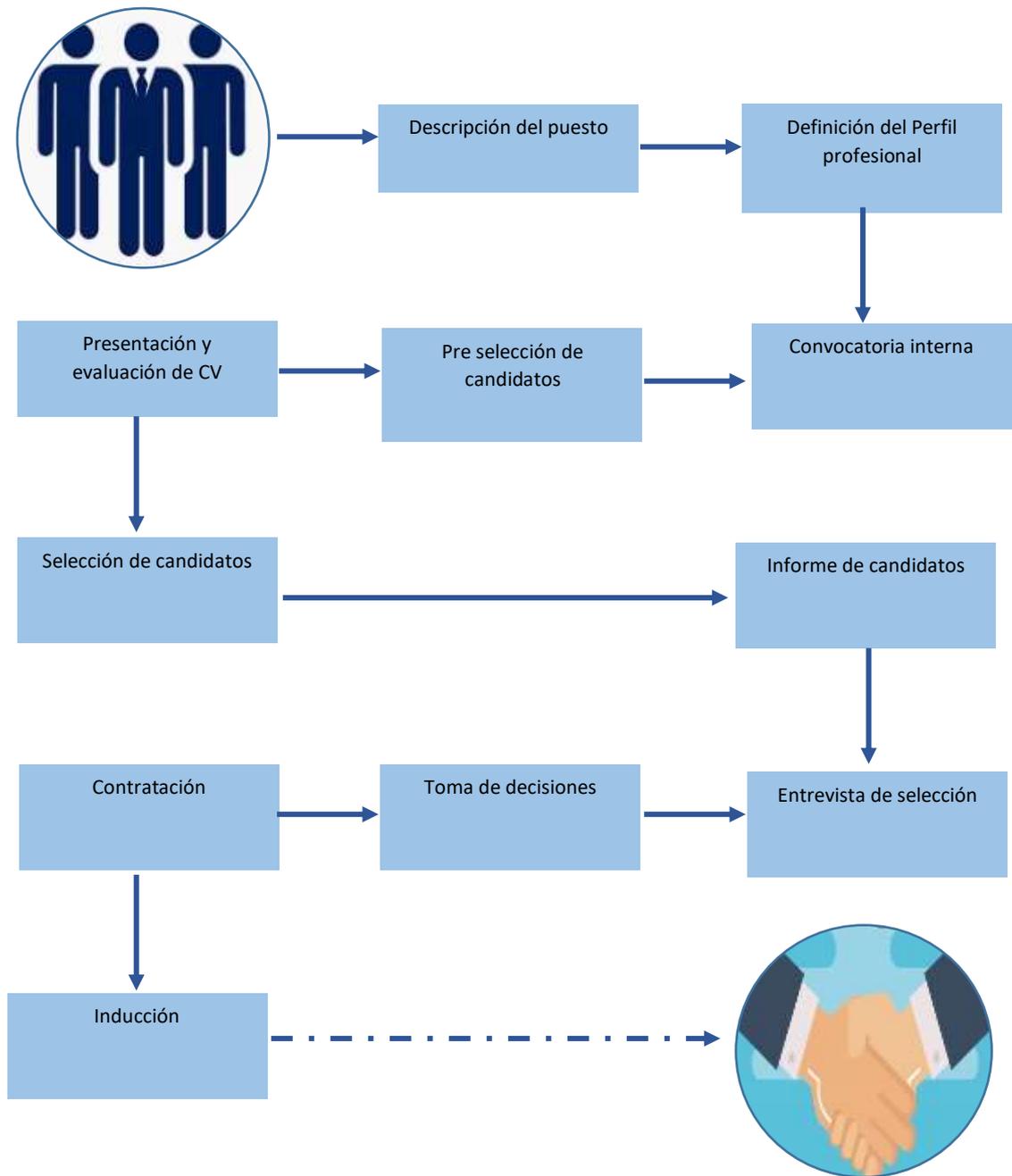


Figura 13. Proceso adecuado para la selección interna

| Táctica | Actividades | Inicio | Fin | Responsables | Responsabilidad de la Responsabilidad | Orden |
|--|---|------------|-----|--------------|--|-------|
| 1. Realizar las aplicaciones de los jurados de jurados o realizar encuestas para conocer el nivel de satisfacción con los gestos de gestión. | A1. Formación de equipos de trabajo | 4/01/2020 | 4 | 5/01/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo c. Secretaria | 01 |
| | A2. Elaboración de encuestas. | 13/01/2020 | 4 | 17/01/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo c. Secretaria | 02 |
| | A3. Aplicación de la encuesta. | 20/01/2020 | 1 | 21/01/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo c. Secretaria | 03 |
| | A4. Coordinación con los jefes de área. | 3/02/2020 | 1 | 4/02/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 04 |
| 2. Promover actividades del plan de desarrollo de área. | A5. Presentación del proyecto de los colaboradores. | 16/02/2020 | 2 | 18/02/2020 | a. Asistente administrativo b. Secretaria | 05 |
| | A6. Reunión con los encargados para la aprobación del plan de desarrollo de área. | 17/03/2020 | 4 | 18/03/2020 | a. Asistente administrativo b. Secretaria | 06 |
| 3. Solicitar información de profesión a nivel de cada colaborador. | A7. Recibir las Curriculum Vitae de los colaboradores. | 9/03/2020 | 3 | 12/03/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 07 |
| | A8. Seleccionar el tipo de profesores de los colaboradores. | 16/03/2020 | 3 | 18/03/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 08 |
| | A9. Crear una matriz donde se ingrese toda la información obtenida. | 23/03/2020 | 1 | 24/03/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 09 |
| 4. Considerar a los colaboradores en el Plan de Capacitación. | A10. Analizar el tipo de capacitación (formación laboral y formación profesional). | 9/04/2020 | 2 | 9/04/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 10 |
| | A11. Elaboración de la guía del proceso de capacitación. | 13/04/2020 | 3 | 16/04/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 11 |
| | A12. Reunión con los encargados para la presentación de la guía de proceso de capacitación. | 20/04/2020 | 1 | 21/04/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 12 |
| 5. Adquisición de conocimiento. | A13. Consulta del perfil del curso. | 4/05/2020 | 3 | 7/05/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo c. Secretaria | 13 |
| | A14. De interés a profesional. | 11/05/2020 | 3 | 16/05/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo c. Secretaria | 14 |
| | A15. Logros profesional. | 18/05/2020 | 2 | 23/05/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo c. Secretaria | 15 |
| 6. Desempeño laboral. | A16. Sr. (Indicador personal). | 25/05/2020 | 1 | 26/05/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 16 |
| | A17. Relaciones interpersonales. | 27/05/2020 | 1 | 28/05/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 17 |
| | A18. Retención de atención. | 3/06/2020 | 3 | 16/06/2020 | a. Coordinador del área. b. Asistente administrativo | 18 |

Cuadro 5 Matriz de tácticas, actividades y cronograma

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El presente trabajo de investigación ha diseñado propuestas reconocimientos para los colaboradores de una entidad pública como un plan de reconocimiento, esto ayudará a tener colaboradores más identificados con la organización, crear una guía de procesos de capacitaciones con esto obtendremos colaboradores capacitados para realizar sus funciones asignadas y por último un proceso adecuado de selección interna, acá el colaborador tendrá la oportunidad de crecer de manera profesional. Esta propuesta se orientó en 3 Sub categorías: clima organizacional, motivación y reconocimientos

En relación con, el trabajo de investigación busca que la organización incluya como parte al salario emocional para optimizar la calidad de vida laboral de la organización, dichos resultados coinciden con el estudio de Guerra (2015), Carrillo (2016) donde menciona lo importante que sería la inclusión del salario emocional en una organización y esto influiría directamente en la calidad de vida de los colaboradores siendo el factor tiempo el elemento motivante, además menciona que el salario emocional es una táctica importante para toda organización que se desea incrementar en su producción.

En relación a la sub categoría motivación dentro de la organización debe brindar algún tipo de formación y desarrollo profesional, ascensos y a tomar en cuenta las aportaciones de los colaboradores, todo esto ayudara a adquirir nuevos conocimientos y sentirse más identificado con la organización. Este resultado coincide con los resultados realizados por Rivadeneira (2015) refiere que la organización debe generar acciones para mejorar sus servicios y utilicen con precisión elementos que los motiven para desarrollarse, precisa que las organizaciones deben impulsar métodos de satisfacción personal y profesional son dos factores principales que busca todo colaborador dentro de una empresa. Asimismo, un estudio realizado por Castañeda y Julca (2016) no coincide con lo expuesto, ya que ellos manifiestan que se debe crear programas de motivación con el único objetivo de optimizar la productividad de la organización, sin precisar qué es lo que los colaboradores requieran o necesitan

En cuanto a la sub categoría clima organizacional, la cooperación entre los trabajadores, la identidad y relaciones con los miembros de la organización, mejorando estos indicadores llegaremos a conocer las funciones que tiene cada uno de ellos, a incentivar la lluvia de ideas, así mismo conocer sus habilidades que podrían ayudar en los procedimientos y problemas que se presenten dentro y fuera de la organización. Esta información coincide con un estudio de Becerra (2017) donde menciona lo importante que puede ser un buen clima organizacional, como la existencia de relaciones significativas entre los coordinadores de la organización, el tener un buen ambiente laboral y la retroalimentación que es brindada para mejorar la calidad de trabajo. Del mismo modo, el estudio de Rodríguez (2018) también coincide con el estudio ya que menciona lo importante que es las relaciones entre compañeros de trabajo y la afectividad que este puede lograr para poder brindar un buen trabajo, sugiere buscar estrategias para mejorar el clima organizacional. Por otra parte, también coincide con el estudio de Murillo (2014) en el cual define lo importante que es tener buenas condiciones laborales para que los colaboradores puedan trabajar cómodamente, se requiere evaluar la calidad laboral de los trabajadores es un factor positivo dentro de la organización donde cada colaborador desarrollara un buen desempeño laboral. Asimismo, el estudio de Montalvo (2018) no coincide con la investigación ya que buscan minimizar la rotación del personal este problema refleja bajo desempeño laboral, poco compromiso de los trabajadores, falta de estabilidad laboral. Por ello se recomienda a la organización no tener estos tipos de problemas ya que repercutirían en clima organizacional.

En cuanto al reconocimiento, debemos ver al talento humano como parte de la organización, a valorar el desempeño laboral incentivando a mejorar su rendimiento de actividades. De acuerdo a lo presentado en el estudio de Moreno y Seminario (2016) coinciden esta afirmación, que debemos diseñar lineamientos de fidelización del talento humano, donde esto ayudará a tener trabajadores felices y comprometidos con la organización su estudio menciona lo importante que es crear formas de fidelización con los trabajadores que se sientan que forman parte de la organización, para ello debemos brindarles tipos de reconocimientos, beneficios que necesiten los trabajadores. Por otro lado, el estudio de Barsallo (2016) coincide con la investigación porque busca influenciar el buen desempeño laboral de un trabajador dentro de la organización, menciona que todo trabajador debería percibir algún incentivo laboral y que así pueda mejorar su rendimiento en el trabajo asignado también nos habla de la inteligencia emocional donde esto origina que los

colaboradores pueden definir sus capacidades, competencias, habilidades sociales que puedan desempeñar en sus trabajos donde gran parte dependerá de la motivación y la empatía que pueda tener la empresa con sus trabajadores.

Finalmente, esta investigación aporta lo importante que puede ser implementar el salario emocional, para así poder mejorar la vida laboral de los colaboradores dentro de una organización. Por ello, se implantó tres propuestas que optimizarán los problemas evidenciados como la falta de reconocimientos, esto ayudará a que los trabajadores se sientan identificados con la organización, a que trabajen en equipo y se cree un buen ambiente laboral.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Para mejorar el salario emocional dentro de una entidad pública, es necesario desarrollar un plan de reconocimiento. Con este fin, proporcionaremos algunas alternativas de propuestas por los propios colaboradores, que ayudarán a reconocer el buen desempeño laboral de los trabajadores, haciendo así que nuestro equipo sea más comprometido con la organización.
- Segunda:** Para aumentar el salario emocional de las entidades públicas, se recomienda implementar formas de motivación, un buen clima organizacional y reconocimientos, que mejorará el desempeño de cada colaborador para así poder llegar a cumplir con los objetivos de la organización, que resolverá posibles problemas dentro de la organización.
- Tercera:** La falta de recompensas, ascensos e incentivos dentro de la organización, se puede mejorar mediante reconocimientos, que puedan ayudar a atizar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, esto mejorará el desarrollar de sus habilidades y capacidades para lograr los objetivos propuestos de la organización.

4.3 Recomendaciones:

- Primera:** Se recomienda que las Entidades Públicas, reconozcan el trabajo de sus colaboradores mediante la implementación de un plan de reconocimiento, por ejemplo: felicitaciones, un mensaje de agradecimiento, horarios flexibles, días libres, reconocimiento por su destacada labor. Asimismo, se sugiere continuar con la investigación para abordar de manera más amplia el estudio del salario emocional, que es importante para mejorar el desarrollo de los colaboradores y a su vez esto ayudará a cumplir los objetivos que se proponga como una organización.
- Segunda:** El Gerente general de la organización debe implementar un manual de procesos y procedimientos como guía para los colaboradores para determinar el trabajo específico que debe realizar cada trabajador, de modo que se puede optimizar la calidad de atención y los servicios requeridos por el ciudadano.
- Tercera:** Los Gerentes deben implementar recompensas como parte del plan de trabajo de la organización y así reconocer el buen trabajo que realizan, eso hará que el colaborador demuestre sus habilidades, su compromiso, dedicación, sacrificio y lo más importante se sientan identificados con la organización.

REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M. G. (2009). Grado de investigación laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 105-118.
- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14(1), 105-118. doi:ISSN:0185-1594
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Psicología del deporte*, 9(1-2).
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología*. Venezuela: Episteme. doi:ISBN : 980-07-8529-9
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme. doi:ISBN: 980-07-8529-9
- Barsallo Medina, E. J. (2016). La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016. *Tesis*.
- Bateman, T., & Snell, S. (2001). The principles of scientific management. *Mc.Graw Hill*. doi:ISSN 1696-8360
- Becerra Cervantes, C. C. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja de Sullana, Arequipa 2016. *Tesis*.
- Bracamonte, J. (2014). *Posicionamientos epistemológicos desde una perspectiva doctoral*. México: Primera ed. doi:ISBN: 978-607-951-6-1
- Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional.
- Bustamante, S., & Marisbel, I. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional .
- Carhauncho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, Casana , I. (2019). Metodología para la investigación holística. Ecuador.
- Carhuancho Mendoza, I. M., Nolzco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metología de la investigación holística*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador Guayaquil.
- Carlos, M. (2006). Clima organizacional.
- Carrillo, J. (2016). El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S. *Trabajo de titulación de Psicólogo Industrial*.

- Castañeda Blas, E. G., & Julca Vidal, L. B. (2016). Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C . *Tesis*.
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre clima orgnizacional y la satisfaccion laboral .
- Chiavenato, I. (2003). Introducción a la teoría general de la admistración. *McGraw Hill Lationamerica S.A.*
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. *Mc Graw Hill*.
- Cruz, M., & Trevilla, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la trnsmisión de conocimiento.
- Desller, G. (1991). Organización y administración. *Mc.Graw Hill*.
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. *Pearson Educación*.
- Espinoza Saldivar, A. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Global Conference on Business and Finance Proceeding*, 111.
- Espinoza Saldivar, A. k. (2020). Salaraio Emocional:una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral . *Global Conference on bussines and finance proceedings*, 15, 111.
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión práctica de riesgos laborales*, 44.
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión práctica de riesgos laborales*, 44.
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el éstres. *Gestión práctica de riesgos laborales*(33), 44.
- Guerra, M. (2015). Impacto de salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio externo. *Repositorio de Tesis de Grado y Posgrado*.
- Honneth, A. (2016). El reconocimiento como ideología .
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Venezuela: 3era. edición.
- Hurtado, J. (2006). *Metodologia de la investigación Holistica*. Venezuela: Fundación servicioón y proyecciones. doi:ISBN: 978-980-6306-52-3
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación guia de la comprensión de la ciencia*. Caracas: cuarta edicion.
- Jones, G., & George, J. (206). Administración contemporánea. *McGrawHill*.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2007). Administración una perspectiva global y empresarial. *Mc Grow Hill*. doi:ISBN:978-607
- López Saldaña, C. d., Chávez Macías, A., Peña Cardenas, M. C., & Guevara Garza, J. L. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral . *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.
- Mamani, C. (2016). Teoría de la reducción del impacto de Clark Hull. *Universidad autónoma Gabriel rene*.
- Mamani, C. (2016). Teoría de la reducción del impulso de Clark Hull.
- Montalvo, M. (2018). Salario emocional y rotación del personal Consulting and Tax. *Repositorio de Tesis de Grado Y Posgrado*.
- Moreno Zevallos, L., & Seminario Contreras, F. (2016). Salario emocional: diseño de lineamiento de fidelización del talento humano en el sector retail, caso supervisores de tiendas por departamentos Ripley. *Universidad Esan (tesis)*.
- Murillo, S. (2014). La influencia de las condiciones laborales en el rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A. *Repositorio Digital*.
- Park, N., Peterson, C., & Sun, J. (2013). La psicología positiva. *Terapia psicológica*, 31(1). doi:ISSN:0718-4808
- Pereyra, E. (2014). Reconocimiento y responsabilidad moral.
- Ricoeur, P. (2006). Caminos del reconocimiento .
- Rivadeneira, C. (2015). Influencia del salario emocional en el desempeño laboral de la dirección de administración del talento humano del ministerio de transporte y obras públicas. *Repositorio Digital*.
- Rodríguez, N. (2018). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiseis de octubre. *Tesis para optar el grado académico de maestra gestión pública*.
- Rubio Rodríguez, G. A., & Varón Romero, A. M. (2018). Valor que subyace el salario emocional como práctica de responsabilidad social empresarial interna en la gobernanza cooperativa. *Revista Iberoamericana de Economía Solidaria e Innovación Sociológica*, 87-100.
- Sachau, I. (2007). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral. *Teoría de los factores Motivación e Higiene*. doi:ISSN:1729-4827
- Ucros, M. (2011). Factores del clima organizacional en la universidad de la costa caribe colombiana.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una Organización. *Universal y Sociedad*, 9(3). doi:ISSN 2218-3620

Zubiri, F. (2006). Satisfacción y motivación profesional. *Mac Graw Hill*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Propuestas de reconocimiento para mejorar el Salario Emocional en una entidad pública, Lima 2020

| Problema general | Objetivo general | Categoría 1 problema: Salario Emocional | | | | |
|--|--|--|---------------------------------------|---------------------------------|--------------|--|
| | | Sub categorías | Indicadores | Ítem | Escala | Nivel |
| ¿De qué manera mejorar el salario emocional en una entidad pública? | Proponer diferentes estrategias de salario emocional que puedan influenciar en los colaboradores de una entidad pública. | Motivación | 1. Formación y desarrollo profesional | 1-6 | Nunca | Frecuencia |
| | | | 2. Ascensos | | | |
| | | | 3. Aportaciones | | | |
| | | Clima organizacional | 4. Estructura | 7-14 | A veces | |
| | | | 5. Cooperación | | | |
| | | | 6. Identidad | | | |
| | | | 7. Relaciones | | | |
| | | Reconocimiento | 8. Incentivos | 15-20 | Casi siempre | |
| | | | 9. Recompensas | | | |
| | | | 10. Remuneraciones | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Categoría 2 solución: Implementar una cultura de reconocimiento | | | | |
| ¿Cuál es la situación del salario emocional en una entidad pública? | Analizar el salario emocional en una entidad pública | Categorías emergentes | | | | |
| ¿Qué factores tienen mayor incidencia el salario emocional en una entidad pública? | Determinar los factores que tienen mayor incidencia en el salario emocional en una entidad pública. | 1. Manual de procesos de procedimientos | | | | |
| Tipo, nivel y método | | Población, muestra y unidad informante | | Técnicas e instrumentos | | Procedimiento y análisis de datos |
| Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo | | Población: 65 colaboradores Muestra: 35 colaboradores Unidad informante: 3 personas importantes de la organización | | Técnicas: Encuesta y entrevista | | Procedimiento: - Se solicitará autorización a la organización para |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista</p> | <p>la aplicación de la encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se aplicará los instrumentos. - Se validará la encuesta. - Se procesará los análisis estadísticos. - Se elaborará la información estadística. <p>Análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se aplicará para el enfoque cuantitativo: Microsoft Excel - Se empleará para el enfoque cualitativo: el software Atlas. Ti <p>8</p> |
|--|--|--|---|

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

PLAN DE RECONOCIMIENTOS EN BASE A LAS ENCUESTAS



PLAN DE RECONOCIMIENTO

Con la alta competitividad que enfrentan hoy en día todas las organizaciones, es fundamental encontrar nuevas formas creativas para generar el compromiso de los colaboradores y la necesidad de poder retenerlos.

Para ello se desea llevar a cabo un plan de reconocimiento constructivo, efectivo e inteligente, se elaborará una encuesta para saber qué tipos de reconocimientos desearía recibir cada colaborador. Donde se propuso 5 alternativas:

- Documento de felicitaciones
- Correo de felicitaciones
- Horarios flexibles
- Días libres
- Reconocimiento por un buen desempeño laboral en privado o público.

Y habiendo tenido como resultado los días libres. Esto podría llevarse a cabo previa coordinación con los jefes de áreas, para que no haya espacios vacíos en el momento de la ausencia del personal.

PLAN DE RECONOCIMIENTO PARA UNA ENTIDAD PÚBLICA



Toda persona busca recibir algún tipo de reconocimiento, donde este puede ser un poderoso aliciente para mejorar el desempeño en ámbitos tan variados y por supuesto, laboral



1. OBJETIVOS:

- Impulsar una cultura de reconocimiento dentro de la organización.
- Reconocer el buen desempeño laboral de los colaboradores.
- Mejorar la productividad.
- Mejorar el rendimiento laboral.

2. ALCANCE:

El presente Plan de Reconocimiento está dirigido para una entidad pública.

3. DESARROLLO:

Se solicitará el apoyo de la secretaria, para realizar las coordinaciones con los colaboradores y para la elaboración de la encuesta. El proceso tendrá una duración de 12 días.

4. BENEFICIOS:

Se logrará mejorar la satisfacción laboral como también la producción dentro de la organización, nos ayudará a tomar mejores decisiones para fortalecer el desempeño y tener un ambiente de trabajo positivo, para sentirse motivados.

Importancia del Reconocimiento

Estimado (a), me es grato presentarle este cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre qué tipo de reconocimiento desearía tener por parte su organización. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda la preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

*Obligatorio

Sexo *

- Hombre
- Mujer

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de alternativas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considere apropiada. ¿Qué tipo de recompensa desearía recibir por parte de su organización? *

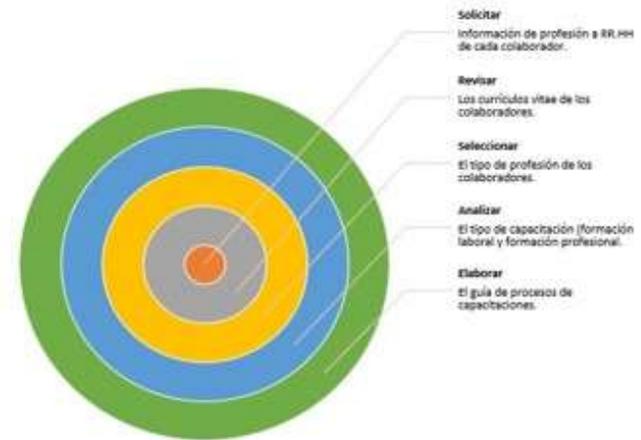
- Documento de felicitaciones
- Correo de felicitaciones
- Horarios flexibles
- Días libres
- Reconocimiento por un buen desempeño laboral en privado o público

Enviar

GUIA DE PROCESO DE CAPACITACIONES



Tiene como finalidad mejorar el desempeño de los colaboradores para brindar servicios de calidad a los asegurados. Como también desarrollar procedimientos de competencias o conocimientos para los trabajadores dentro de la organización, esto busca fortalecer y mejorar las capacidades del colaborador para poder alcanzar el logro de los objetivos de nuestra organización.



La capacitación debe percibir los cambios, e identificar las necesidades que muestra la organización. El proceso de capacitación debe ser manera continua para desarrollar conocimientos y competencias para el mejor desempeño y la calidad del trabajo.

Tenemos como áreas de trabajo:

- ✦ Gerencia, área administrativa, área de financiamiento, área de atención al asegurado, área prestacional, área Informática, área de secretaria.

Unos de los cursos que deberían llevar como base en la **ATENCIÓN AL CLIENTE.**

TALLER DE CAPACITACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

¿para qué?

Generar capacidades para relacionarse con los clientes, lograr estrategias y técnicas de marketing



¿para quién?

Para todos los colaboradores de la organización.

Módulo 1 – Desarrollo de habilidades de atención al usuario

- Capacidad de escuchar
- Empatía
- Situación, evaluación y análisis.

Módulo 2 – Centro de servicio

- Proceso de servicio y resultado
- Gestión de la experiencia
- Productos de la atención al cliente.
- Flujos de interacción

Módulo 3 – Escenarios del día a día

- Simulaciones de situaciones.
- Tipos de usuarios y servicios.
- Gestión de quejas y reclamos.



Antes de la sesión

Preparación
Reflexión
Auto
evaluación

Durante la sesión

Trabajo en
equipo
Dinámicas

Después de la sesión

Plan de
desarrollo

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO SOBRE EL SALARIO EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, me es grato presentarle este cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre qué tan importante sería la influencia del Salario emocional dentro de la organización. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| ITEMS | ASPECTOS CONSIDERADOS | VALORACIÓN | | | | |
|-------|--|------------|---|---|---|---|
| | SUB CATEGORÍA MOTIVACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Siente que la organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional? | | | | | |
| 2 | ¿El trabajo que usted desempeña le permite desarrollarse como persona? | | | | | |
| 3 | ¿El trabajo que usted realiza contribuye con su perspectiva personal? | | | | | |
| 4 | ¿La organización brinda oportunidades de ascensos? | | | | | |
| 5 | ¿Su gerente y/o coordinador toman en cuenta sus opiniones y/o sugerencias respecto al trabajo que usted desempeña? | | | | | |
| 6 | ¿Su organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores? | | | | | |

| SUB CATEGORÍA CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7 | ¿La organización tiene ambientes adecuados para que usted trabaje cómodamente? | | | | |
| 8 | ¿El lugar donde usted trabaja es cómodo? | | | | |
| 9 | ¿La organización le brinda materiales necesarios para su desempeño laboral? | | | | |
| 10 | ¿Su gerente y/o coordinador disponen de tiempo, para alguna consulta respecto a su trabajo? | | | | |
| 11 | ¿Se siente identificado cuando la organización logra cumplir sus metas? | | | | |
| 12 | ¿Siente usted que forma parte de la organización? | | | | |
| 13 | ¿Dispone con el apoyo de sus compañeros de trabajo en cualquier momento? | | | | |
| 14 | ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo dentro de la organización? | | | | |
| SUB CATEGORÍA RECONOCIMIENTO | | | | | |
| 15 | ¿Su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo? | | | | |
| 16 | ¿Su jefe y/o coordinador le ofrece incentivos para su realizar su trabajo? | | | | |
| 17 | ¿Recibe alguna recompensa por parte de la organización al realizar un buen trabajo? | | | | |
| 18 | ¿La remuneración que usted percibe por parte de la organización cubre sus necesidades básicas? | | | | |
| 19 | ¿Su remuneración está acorde con el trabajo que usted desempeña? | | | | |
| 20 | ¿La remuneración que usted percibe es mucho mejor que otras organizaciones que usted conoce? | | | | |

Anexo 4: Instrumento cualitativo

| | |
|------------------------------------|--|
| Cargo o puesto en que se desempeña | |
| Nombres y apellidos | |
| Código de la entrevista | |
| Fecha | |
| Lugar de la entrevista | |

| Nro. | Preguntas de la entrevista |
|------|---|
| 1 | ¿Cómo hace la organización para que sus colaboradores crezcan como profesionales? |
| 2 | ¿Toma en cuenta usted las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores? ¿Por qué? |
| 3 | ¿De qué manera usted mejoraría la estructura de la organización para que sus colaboradores puedan trabajar cómodamente? |
| 4 | ¿Cómo haría usted para que sus colaboradores se sienten parte de la organización? |
| 5 | ¿Con qué frecuencia hacen reuniones con sus colaboradores? |
| 6 | ¿La organización ofrece algún tipo de incentivos y/o recompensas a sus colaboradores por su desempeño laboral? |

Observaciones

| |
|-------------------------|
| |
|-------------------------|

Anexo 5: Base de datos

| Nro. | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 6 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 7 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 8 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 10 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 17 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 |
| 18 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 20 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| 21 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 26 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 29 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 33 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Ficha de entrevista

Datos básicos:

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña. | Sub Gerente |
| Nombres y apellidos | |
| Código de la entrevista | Entrevistado 1 (Entv.1) |
| Fecha | 02/05/2020 |
| Lugar de la entrevista | |

Entrevistado 1 (Entv.1)

| Nro. | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|------|---|---|
| 1 | ¿Cómo hace la organización para que sus colaboradores crezcan como profesionales? | Existe el crecimiento de capacidades esto quiere decir que hablamos de conocimiento, y eso en la administración pública si está considerado porque tenemos el Plan de Desarrollo de las Personas es un tema que fue introducido por SERVIR, y es un plan que está orientado a mejorar el conocimiento (capacitaciones). |
| 2 | ¿Toma en cuenta usted las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores? ¿Por qué? | Si, todo trabajo en conjunto sale mejor y tomar en cuenta las opiniones de todas las personas enriquece como propuestas o mejoras continuas que se dan dentro del desarrollo de los procesos de una organización. |
| 3 | ¿De qué manera usted mejoraría la estructura de la organización para que sus colaboradores puedan trabajar cómodamente? | Delimitando funciones para saber exactamente las responsabilidades, así como también elaborando un manual de proceso y procedimientos, como institución nosotros solo tenemos aprobado con resolución jefatural que son procesos de nivel cero eso está aprobado de nivel institucional falta desarrollar y aprobar los procesos del nivel uno y dos por lo menos para que se tenga más claro cuál es la estructura organizacional y sobre todo cuales son las funciones y responsabilidades y productos de la institución. |
| 4 | ¿Cómo haría usted para que sus colaboradores se sienten parte de la organización? | En principio convencerlos del trabajo que van hacer es el correcto, tienen que estar convencidos que son parte del proyecto y que van a contribuir para mejorar a la institución, es fundamental convencerlos y después comprometerlos que tengan el compromiso de colaborador con la organización. |
| 5 | ¿Con qué frecuencia hacen reuniones con sus colaboradores? | Es variable dependerá de cada modelo de gestión. |
| 6 | ¿La organización ofrece algún tipo de incentivos y/o recompensas a sus colaboradores por su desempeño laboral? | Existen particularmente agradecimientos o distinciones por un documento por el desarrollo de sus funciones por logros alcanzados, pero eso depende de cada jefe. |

Ficha de entrevista

Datos básicos:

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña. | Abogada |
| Nombres y apellidos | |
| Código de la entrevista | Entrevistado 2 (Entv.2) |
| Fecha | 02/05/2020 |
| Lugar de la entrevista | |

Entrevistada 2 (Entv.2)

| Nro. | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|------|---|---|
| 1 | ¿Cómo hace la organización para que sus colaboradores crezcan como profesionales? | Nuestra Entidad, tiene dentro de sus prioridades propiciar el crecimiento y desarrollo personal y profesional de los servidores y funcionarios que prestan sus servicios. Para lo cual, entre otros, tiene un plan de capacitaciones que se encuentra Regulado por SERVIR. Ya que mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR /PE se aprobó la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades Públicas”, el cual es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del país. En ese sentido, se programan anualmente las capacitaciones, cursos, diplomados, etc que desarrollarán los servidores acordes a su especialidad y función que desempeñan, lo cual representa un crecimiento e incentivo en su desarrollo profesional. Con ello, crece la posibilidad de acceder a plazas de mayor especialidad el cual representa una mejora como persona y trabajador. |
| 2 | ¿Toma en cuenta usted las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores? ¿Por qué? | Si son importantes las opiniones y sugerencias de los colaboradores, toda vez que ayuda a revisar lo avanzado y encontrar las oportunidades de mejora, enfocándolo en una gestión por resultados partiendo de la experiencia de los colaboradores que poseen el conocimiento técnico para sugerir mejoras a la institución. |
| 3 | ¿De qué manera usted mejoraría la estructura de la organización para que sus colaboradores puedan trabajar cómodamente? | Para el trabajo que se realiza, el cual en esta gerencia es multifuncional, está, considero yo adecuada, sin dejar de lado que siempre se pueden encontrar oportunidades de mejora, las cuales se van revisando. |
| 4 | ¿Cómo haría usted para que sus colaboradores se sienten parte de la organización? | Se ha observado que los colaboradores se sienten más identificados con la institución y el trabajo que realizan, cuando se reciben incentivos verbales (felicitaciones y agradecimiento por su trabajo). Además de ello, tiene mayor efecto cuando se realizan talleres y otro tipo de reuniones de integración con la que es agradable compartir tiempo con la mayor cantidad de colaboradores. |
| 5 | ¿Con qué frecuencia hacen reuniones con sus colaboradores? | Actualmente, se hacen esfuerzos para las celebraciones y/o conmemoraciones principales, ya sea Navidad, 28 de julio, día de la madre y padre, aniversario del SIS. Últimamente, se vio por conveniente hacer reuniones pequeñas para conmemorar los cumpleaños de los trabajadores, lo cual en ocasiones es una vez al mes. |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | ¿La organización ofrece algún tipo de incentivos y/o recompensas a sus colaboradores por su desempeño laboral? | Si, se trata de además de los incentivos verbales y públicos, así como de apoyar al trabajador en las solicitudes realizadas (en la medida de lo posible). |
|---|--|--|

Ficha de entrevista

Datos básicos:

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Cargo o puesto en que se desempeña. | Coordinadora |
| Nombres y apellidos | |
| Código de la entrevista | Entrevistado 3 (Entv.3) |
| Fecha | 02/05/2020 |
| Lugar de la entrevista | |

Entrevistado1 (Entv.3)

| Nro. | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|------|---|---|
| 1 | ¿Cómo hace la organización para que sus colaboradores crezcan como profesionales? | Existe una deficiencia por esa parte, ya que no genera ningún comportamiento como organización para permitir que los colaboradores crezcan profesionalmente, pero es algo que no depende de la estructura jerárquica media, falta que ellos se den cuenta que hay colaboradores que se van formando en diferentes carreras mientras están trabajando y que deberían considerar esas habilidades que ha adquirido con el tiempo y fomentar una mejora en el trabajo. |
| 2 | ¿Toma en cuenta usted las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores? ¿Por qué? | Si, por que el trabajo de área lo realizan los colaboradores y son ellos quienes nos van a traer las herramientas necesarias porque ellos conocen e identifican toda la problemática que podría existir, el cual eso nos ayudara a reconocer la otra parte. |
| 3 | ¿De qué manera usted mejoraría la estructura de la organización para que sus colaboradores puedan trabajar cómodamente? | La estructura debería tener un gerente, sub gerente, administrador y los jefes de áreas para que les permitan tomar ciertas decisiones que cambien la estructura interna, porque de pronto estamos orillados o tenemos que guiarnos por las normas o por lo que dice el gerente, pero no tenemos una ligera dependencia para poder actuar en cosas que podrías hacer y mejor para cada grupo trabajo, yo creo que haría eso para poder alivianar el trabajo de todos. |
| 4 | ¿Cómo haría usted para que sus colaboradores se sienten parte de la organización? | Es un tema un poco difícil porque tenemos trabajadores en campo, yo creo que deberíamos de mejorar con más asistencias técnicas y reuniones de grupo para que podamos hablar de los diferentes temas, quizás no lo hacemos bien por la falta de tiempo. |
| 5 | ¿Con qué frecuencia hacen reuniones con sus colaboradores? | Hacemos reuniones mensuales, como área tenemos reuniones semanales. |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | ¿La organización ofrece algún tipo de incentivos y/o recompensas a sus colaboradores por su desempeño laboral? | No brindamos incentivos y/o recompensas, a veces damos a los colaboradores a escoger un día descanso, pero porque nos brindó algún apoyo de alguna gestión, pero sería bueno brindar algún incentivo y/o recompensa, pero lamentablemente como sector público las normas nos restringen muchas cosas, pero estamos tratando de mejorar bastante. |
|---|--|--|

Anexo 7: Pantallazos del Atlas.ti 8

Administrar códigos

| Nombre | Encastillamiento | Densidad | Grupos |
|--|------------------|----------|---|
| 1.1 MOTIVACIÓN | 0 | 3 | [SALARIO EMOCIONAL] |
| 1.1.1 FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL | 3 | 1 | [1.1 MOTIVACIÓN] |
| 1.1.2 ASCENSOS | 1 | 1 | [1.1 MOTIVACIÓN] |
| 1.1.3 APORTACIONES | 3 | 1 | [1.1 MOTIVACIÓN] |
| 1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL | 0 | 4 | [SALARIO EMOCIONAL] |
| 1.2.1 ESTRUCTURA | 4 | 1 | [1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL] |
| 1.2.2 COOPERACIÓN | 2 | 1 | [1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL] [SALARIO EMOCIO] |
| 1.2.3 IDENTIDAD | 3 | 1 | [1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL] |
| 1.2.4 RELACIONES | 3 | 1 | [1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL] |
| 1.3 RECONOCIMIENTO | 0 | 3 | [SALARIO EMOCIONAL] |
| 1.3.1 INCENTIVOS | 2 | 1 | [1.3 RECONOCIMIENTO] |
| 1.3.2 RECOMPENSAS | 1 | 1 | [1.3 RECONOCIMIENTO] |
| 1.3.3 REMUNERACIONES | 0 | 1 | [1.3 RECONOCIMIENTO] |
| E.1 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | 1 | 0 | [1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL] [SALARIO EMOCIO] |

Comentario: No se han seleccionado items (o se ha seleccionado más de un item).

Administrar grupos

| Nombre | Tamaño | Modificado por | Creado | Modificado |
|--------------------------|--------|----------------|-----------------|-----------------|
| 1.1 MOTIVACIÓN | 4 | Magaly | 5/05/2020 23:55 | 5/05/2020 23:55 |
| 1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL | 5 | Magaly | 5/05/2020 23:55 | 5/05/2020 23:55 |
| 1.3 RECONOCIMIENTO | 3 | Magaly | 5/05/2020 23:57 | 5/05/2020 23:57 |
| SALARIO EMOCIONAL | 6 | Magaly | 5/05/2020 01:05 | 5/05/2020 01:05 |

Códigos en grupo:

Nombre:

- 1.1 MOTIVACIÓN
- 1.1.1 FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
- 1.1.2 ASCENSOS
- 1.1.3 APORTACIONES
- 1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL
- 1.2.1 ESTRUCTURA
- 1.2.2 COOPERACIÓN

Comentarios: No se han seleccionado grupos (o se ha seleccionado más de un grupo).

DIAGNOSTICOMACRED-SALARIO EMOCIONAL - ATLAS ti - Versión de prueba

Administrar redes

Archivos Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico

Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear red Nuevo grupo Nuevo grupo inteligente Duplicar Renombrar red Eliminar Editar comentario Abrir administrador de grupos Abrir red Exportar a Excel

Explorador del pro Administrador de redes

Buscar Buscar grupos de redes Buscar redes

| Grupos de redes | Nombre | Grado | Grupos | Creado por | Modificado por | Creado |
|-----------------|-----------------------|-------|--------|------------|----------------|-----------------|
| | C.1 SALARIO EMOCIONAL | 44 | | Magaly | Magaly | 8/05/2020 13:56 |

C.1 SALARIO EMOCIONAL

Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red Nuevo código Nuevo grupo Editar comentario de la red Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Vincular Cortar

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación

Nombre de la propuesta:

Yo, Victoria Gardi Melgarejo identificado con DNI Nro. 04066364 Especialista en Asesoría de tesis Actualmente laboro en la Universidad Norbert Wiener Ubicado en la Av. Petit tours Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

| N.º | INDICADORES DE EVALUACIÓN | Pertinencia | | Relevancia | | Construcción gramatical | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|---|-------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 1 | La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería. | X | | X | | X | | | |
| 2 | La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio. | X | | X | | X | | | |
| 3 | La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo. | X | | X | | X | | | |
| 4 | Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva | X | | X | | X | | | |
| 5 | La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar. | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 6 | La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática | X | | X | | X | | | |
| 7 | La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos | X | | X | | X | | | |
| 8 | Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades | X | | X | | X | | | |
| 9 | La propuesta es factible y tiene viabilidad | X | | X | | X | | | |
| 10 | Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito | X | | X | | X | | | |

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación tiene todas las especificaciones mencionadas anteriormente de pertinencia, relevancia y construcción gramatical
2.
- ...
3.
- ...

Es todo cuanto informo;



Victoria Gardi Melgarejo

04066364

Anexo 9: Matrices de trabajo

1. MATRIZ – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | | | |
|---|--|---|--|
| Problema de investigación a nivel internacional | Informe mundial #1 | Esencia del problema | Consolidación del problema |
| | Lo que debemos saber de nuestros colaboradores. | Las Organizaciones de hoy en día deben saber que un salario monetario alto, no es todo lo que pide y necesita un colaborador, los gerentes no están identificando los problemas dentro de ella, se debe disminuir los factores que afectan la producción y la estabilidad del colaborador entre ellos podrían ser, rotación del personal, ausentismo, bajo niveles en rendimiento, desinterés por los asuntos internos y externos de la organización, falta de trabajo en equipo. | Internacional |
| | Título del informe | | Los llamados colaboradores son seres humanos que como tal sentido tienden a experimentar una serie de problemas o inconvenientes de índole familiar, salud, económico y otros. Es por ello, que a lo largo del tiempo los empleados han logrado reunirse y formar grupos de apoyo, llamados también sindicatos, que exigen respetar el valor económico y humano de todos lo que trabajan dentro de una organización. Es importante que la organización conozca a sus empleados, saber qué factores los motivan y que no, esto podría determinar una de las claves del éxito de las organizaciones. En definitiva, es importante hacer un estudio de la satisfacción del colaborador, los gerentes deben evaluar el clima laboral de la organización e identificar las variables que indiquen la insatisfacción y el rendimiento laboral. Valorar la percepción que tienen los colaboradores de los diferentes términos que constituyen la gestión humana y organizacional, es de suma importancia para las organizaciones, debido a que los colaboradores son los que más en sus lugares de trabajo y si este tiempo transcurre en ambientes y circunstancias de desmotivación e insatisfacción personal |
| | Salario Emocional: Una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. | | |
| | Referencia | | |
| | Ana Karen Espinoza Saldivar, Global Conference on Business and Finance Proceeding. Volume 15. Number 1. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. | | |
| | Informe mundial #2 | Esencia del problema | |
| | Poco interés por parte de la organización hacia sus colaboradores | Es muy común encontrar organizaciones que se dediquen solo a obtener resultados inmediatos sin importar el valor humano que tiene la organización, el invertir en éstos no lo observan como una oportunidad de ser más productivos está demostrado, que en la medida que las organizaciones atienden las parvedades de sus dirigidos, se generan resultados en favor del empresario. | |
| | Título del informe | | |
| | Valor que subroga el salario emocional como práctica de responsabilidad social empresarial interna en la gobernanza cooperativa. | | |
| | Referencia | | |
| | Rubio Rodríguez, G. A., & Varón Romero, A. M. (2018). Valor que subroga el salario emocional como práctica de responsabilidad social empresarial interna en la gobernanza cooperativa. <i>Revista Iberoamericana De Economía Solidaria E Innovación Socioecológica, 1.</i> | | |
| | Informe mundial #3 | Esencia del problema | |
| | La importancia de las aportaciones que brindan los trabajadores. | En algunas organizaciones solo es importante lo toma decisión de los gerentes, sin tener en cuenta las aportaciones de los colaboradores donde son ellos los que conocen más el sistema del trabajo diario de la organización. | |
| Título del informe | | | |
| Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. | | | |
| Referencia | | | |
| Valor Percibido Por el Empleado Sobre su Satisfacción Laboral 95 Cristina del Pilar López Saldaña, Adriana Guadalupe Chávez Macías, Maricela Carolina Peña Cárdenas & Juanita Lizeth Guevara Garza, <i>Revista Internacional ADMINISTRACION & FINANZAS</i> , Universidad Autónoma de Coahuila-México. | | | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | y laboral, la productividad y la eficiencia no podrán alcanzar niveles superiores de rendimiento. | |
| Problema de investigación a nivel nacional | Informe nacional #1 | Esencia del problema | Consolidación del problema |
| | Crecimiento de las organizaciones con menor cantidad de recursos. | La eficiencia laboral está en continua medición por las organizaciones, si se está efectuando los esfuerzos necesarios para que se cumpla con los objetivos que se tienen planteados para el crecimiento de la organización con la menor cantidad de recursos. Sin embargo, esta variable está sujeta al desempeño del trabajador, y este puede verse afectado por las emociones positivas o negativas que el colaborador tiene en el momento en que realiza sus funciones. | Nacional |
| | Título del informe | | En tal sentido, es importante resaltar que cada persona es pieza fundamental en una organización, si alguna de estas decide retirarse, nuestra gran infraestructura empezaría a derrumbarse, es por ello que se considera necesario fidelizar nuestro talento humano, brindarle un salario emocional, que los considere personas y no maquinas, que se fidelicen y se sientan parte del logro y merito cuando se alcancen objetivos, brindarles línea de carrera, compensaciones, capacitaciones o incluso palabras de aliento que logre confortar el esfuerzo dedicado |
| | Relación entre el salario emocional y la eficiencia de los trabajadores de una entidad financiera pública de lima, 2018 | | |
| | Referencia | | |
| | Diana Carolina Suarez Rios, Ricardo Rodrigo Cuya Vásquez. <i>Relación entre el salario emocional y la eficiencia de los trabajadores de una entidad financiera pública de lima, 2018.</i> Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. | | |
| | Informe nacional #2 | Esencia del problema | |
| | Rotación del personal | La empresa vitivinícola de Pisco – Ica, existe una rotación de personal de campo esto genera costos al tener que contratar o buscar más personal sino también hace merma en el rendimiento del personal ya que se contrata personas que no tienen experiencia en labores de campo trayendo como consecuencia que el rendimiento el personal, como también sienten que los tratan como si fueran solo un recurso más para la producción sin tomar en cuenta la experiencia y conocimiento que tienen y puedan aportar. | |
| | Título del informe | | |
| | El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco – Ica. | | |
| | Referencia | | |
| | Paul Ricardo Barrón Paredes, <i>El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas</i> de Pisco – Ica. Universidad Nacional Federico Villareal | | |
| Informe nacional #3 | Esencia del problema | | |
| Importancia del Salario Emocional. | Actualmente las empresas dedican la mayoría de su tiempo a crear estrategias sobre sus negocios, de ventas, de crecimiento, de marketing, financieras y de fidelización de sus clientes etc., pero en muy pocas ocasiones crean estrategias de compensación para sus empleados y de fidelización para los mismos. Siendo este el reto más importante para retener sus mejores talentos. | | |
| Título del informe | | | |
| Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral | | | |
| Referencia | | | |

Juan Luis Terán Ruelas. (2017). *Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. Universidad Católica San Pablo. Arequipa – 2017 Perú.

| Causa | Sub causa | ¿Por qué? | Consolidación parcial del problema | Consolidación del problema Local |
|---|---|---|--|--|
| C1. Personal | 1. Falta de motivación | 1. No existe motivación para el personal. | En una entidad pública, existe el problema de motivación, reconocimiento y un buen clima laboral entre los colaboradores. | Las entidades públicas, son organizaciones que brinda apoyo a los ciudadanos motivo el cual tiene a un grupo de colaboradores que no están motivados dentro de proceso administrativo por la falta de reconocimiento y el buen clima laboral, no está tomando en cuenta las habilidades y eficiencia que tiene sus colaboradores y esto hace que no haya buena comunicación y compromiso con la organización, así también existe la falta de compromiso para brindar los materiales de trabajo de manera oportuna. |
| | 2. Falta de reconocimiento. | 2. No existe reconocimiento positivo con el personal. | | |
| | 3. Falta de clima laboral. | 4. No existe buen clima laboral. | | |
| C2. Métodos o procedimientos de trabajo | 4. Falta de formación profesional | 5. No existe formación profesional para el personal. | En una entidad pública, existe el problema que no brindan formación profesional, y la falta de ascenso para un colaborador. | |
| | 5. Falta de posibilidades de ascenso. | 6. No existe posibilidades de ascenso para el personal. | | |
| C3. Ambiente de trabajo | 6. Falta de buena comunicación | 7. No existe comunicación con el personal, sobre todo con el área administrativa. | En una entidad pública, existe el problema que no existe una buena comunicación con el área administrativa, no existe el compromiso de los colaboradores con la organización | |
| | 7. Falta de compromiso con la empresa. | 8. No existe compromiso con la empresa. | | |
| C4. Material de trabajo | 8. Falta de materiales de escritorio | 9. No brindan oportunamente los materiales. | En una entidad pública, no cumple con la entrega de materiales y el servicio móvil no es apropiada por el plan que este brinda. | |
| | 9. Falta de plan para el servicio móvil | 10. No cumple con el servicio necesario para la comunicación. | | |

2. MATRIZ DE ANTECEDENTES

| Datos del antecedente 1: Internacional | | | |
|---|---|-----------------------------|--------------|
| Título | Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo. | Metodología | |
| Autor | Pamela Guerra Mariela Sosa | Enfoque | Exploratorio |
| Año | 2015 | Tipo | Mixto |
| Objetivo | Creada con el propósito de promover la integración, protección, aprovechamiento racional de los recursos energéticos de los países miembros de Latinoamérica y el Caribe, así como la cooperación técnica para procurar el desarrollo sostenible de la región. | | |
| Resultados | De todos los beneficios de flexibilidad de tiempo que ofrece OLADE a sus empleados, el de salida temprano los viernes, es el beneficio más valorado con el 95%, seguido por el de días libres por fechas especiales y horario flexible. | Método | Inductivo |
| | | Población | 35 |
| | | Muestra | |
| | | Técnicas | Encuestas |
| | | Instrumentos | Cuestionario |
| Conclusiones | Se concluye que la inclusión del salario emocional en el paquete salarial influye directamente en la calidad de vida de los colaboradores de OLADE, siendo el factor tiempo el elemento motivante que tiene mayor influencia sobre los funcionarios de la organización, con el 95% de aceptación respecto a los otros factores analizados. | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo Tesis (10 líneas) | <p>Guerra & Sosa (2015) "<i>Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio al cliente externo</i>", el motivo de la investigación fue, identificar el impacto de la inserción del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores de OLADE, para esto se aplicó el método inductivo, utilizando un enfoque mixto con una muestra a 35 colaboradores; el 90% de las personas expresaron respuestas positivas con respecto a la comodidad del lugar de trabajo, el plan de compensación de la organización es mejorar la calidad de vida de los colaboradores, a su vez esto se logrará mejorando la comunicación a través de reuniones grupales, ofreciendo un equilibrio familiar con tiempo libre.</p> <p>Apellido/s (año) <i>Título de la investigación en cursiva</i>, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones.</p> | | |
| Redacción final al estilo artículo (5 líneas) | <p>Guerra (2015), Se concluye que la inclusión del salario emocional en el paquete salarial influye directamente en la calidad de vida de los colaboradores de OLADE, siendo el factor tiempo el elemento motivante que tiene mayor influencia sobre los funcionarios de la organización, con el 95% de aceptación respecto a los otros factores analizados.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> | | |

| | |
|-----------------------|---|
| Referencia (tesis) | <p>Guerra (2015) <i>Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo</i>, (TESIS: para la obtención del título de magister en dirección estratégica de recursos humanos) PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE PSICOLOGÍA.</p> <p>Apellido/s. (año). <i>Título de la tesis en cursiva</i>. (Tesis de ...). Lugar: Universidad.</p> <p>Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.</p> |
|-----------------------|---|

| Datos del antecedente internacional: 1 | | | |
|--|--|-----------------------------|---------------|
| Título | “Influencia del salario emocional en el desempeño del personal de la dirección de administración de talento humano del ministerio de transporte y obras públicas”. | Metodología | |
| Autor | Carlos Alberto Rivadeneira Acosta | Tipo | Correlacional |
| Año | 2015 | Enfoque | Mixto |
| Objetivo | Establecer los elementos más importantes de salario emocional y la Influencia que tendría en el desempeño del personal de la Dirección de Administración de Talento Humano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. | | |
| Resultados | La evaluación demuestra un alto nivel de desempeño del personal de la Unidad, el equipo de trabajo no ha variado desde el período de evaluación hasta el momento de realizar la presente investigación. | Método | Inductivo |
| | | Población | |
| | | Muestra | 30 |
| Conclusiones | Existe un nivel de desempeño demostrado por los servidores de la DATH del Ministerio de Transporte y Obras Públicas que requiere generar acciones para mejorar su servicio y que se dirijan con precisión a los elementos que los motivan para desarrollarlos. | Técnicas | Encuesta |
| | | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo Tesis | Rivadeneira (2015) “ <i>Influencia del salario emocional en el desempeño del personal de la dirección de administración de talento humano del ministerio de transporte y obras públicas</i> ”, el objetivo es establecer lo más importantes de salario emocional y asimismo la influencia que tendría en el desempeño del personal de la Dirección de Administración de Talento Humano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, la investigación se realizó utilizando un enfoque mixto, aplicando el método inductivo, así mismo se tomó la muestra a 30 colaboradores, una de las preguntas formuladas en la encuesta fue: El gerente acepta sugerencias y opiniones de brindan sus colaboradores, teniendo como resultado de 60% frecuentemente es realidad, 33% casi siempre es realidad, 7% a veces es realidad, a veces no. Con estos resultados podemos observar que existe una buena comunicación entre colaborador y organización, lo que les ayuda a lograr sus objetivos y metas de esa organización. | | |

| | |
|------------------------------------|---|
| Redacción final al estilo artículo | Rivadeneira (2015) evidenció que no existe actualizaciones en conocimientos con un 40%, otra inconformidad de los colaboradores no existe un espacio para compartir ideas e información libremente mostrando consideración profesional. |
| Referencia (tesis) | Rivadeneira (2015) “ <i>Influencia del salario emocional en el desempeño del personal de la dirección de administración de talento humano del ministerio de transporte y obras públicas</i> ”, Estado de Ecuador. (Trabajo de grado) Universidad tecnológica equinoccial. |

| Datos del antecedente internacional: 1 | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
| Título | Salario emocional y rotación de personal en la empresa Consulting and Tax | Metodología | |
| Autor | Montalvo Poveda Michelle Estefanía | Tipo | Descriptivo |
| Año | 2018 | Enfoque | Cuantitativo |
| Objetivo | Aplicar un plan de salario emocional que permita minimizar el índice de rotación de personal en la empresa Consulting and Tax. | | |
| Resultados | En la presente investigación, se planteó el tema salario emocional y rotación de personal en la empresa Consulting and Tax, para lo cual se aplicó la encuesta que buscaba determinar la existencia de salario emocional en la organización, obteniendo como resultado final, que el 72,27%, considera que NO existen en la organización beneficios adicionales a los que dicta la ley, estos resultados no concuerdan con los obtenidos por (Padilla, 2015), quien determinó que el 73% de los colaboradores del INM consideraban que existía Salario Emocional antes de la aplicación del plan. | Método | Experimental |
| | | Población | |
| | | Muestra | 27 |
| | | Técnicas | Encuesta |
| Conclusiones | Se determinó que en la firma no existían actividades destinadas a implementar un Plan de Salario Emocional, e incluso los colaboradores desconocían sobre la existencia del mismo. | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| | | | |
| Redacción final al estilo Tesis | Montalvo (2018) “ <i>Salario emocional y rotación del personal en la empresa Consulting and Tax</i> ”, el objetivo de la organización es aplicar un plan de Salario Emocional (SE) que permita minimizar el índice de rotación del personal en la empresa Consulting and Tax, la investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, aplicando el método descriptivo, así mismo se tomó una muestra a 27 trabajadores. En esta investigación, se planteó la cuestión del salario emocional y la rotación del personal en la empresa Consulting and Tax, para lo cual se aplicó la encuesta que buscaba determinar la existencia de salario emocional en la organización, obteniendo como resultado final, que el 72,27%, considera que NO existen en la organización beneficios adicionales a los que dicta la ley, estos resultados no concuerdan con los obtenidos quien determinó que el 73% de los colaboradores del INM consideraban que existía Salario Emocional antes de la aplicación del plan. | | |
| Redacción final al estilo artículo | Montalvo (2018) Muchas de las empresas exitosas y reconocidas a nivel nacional e internacional, comprenden el impacto que genera la aplicación de un plan de salario emocional para sus colaboradores, un plan de salario emocional puede generar: elevados índices de productividad, altos índices de desempeño, un ambiente laboral sano, en general una mejor organización. | | |

| | |
|--------------------|--|
| Referencia (tesis) | Montalvo (2018), <i>Salario emocional y rotación de personal en la empresa Consulting and Tax, Quito</i> (Trabajo de titulación, modalidad proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial) universidad central del ecuador facultad de ciencias psicológicas carrera de psicología industrial. |
|--------------------|--|

| Datos del antecedente internacional: 1 | | | |
|--|--|-----------------------------|---------------------|
| Título | “La Influencia de las Condiciones Laborales en el Rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A.” | Metodología | |
| Autor | Santiago Xavier Murillo Castro | Tipo | Descriptiva |
| Año | 2014 | Enfoque | Mixto |
| Objetivo | Evaluar y Analizar las Condiciones Laborales de los trabajadores de la Empresa Vanipubli ecuatoriana S.A. y determinar su influencia en el Rendimiento Laboral. | | |
| Resultados | Finalmente, los resultados globales de la presente investigación se orientaron al departamento de RR.HH. con el objetivo realizar los ajustes necesarios en relación con los hallazgos que brindo este estudio. | Método | Inductivo-deductivo |
| | | Población | |
| | | Muestra | 41 |
| | | Técnicas | Encuesta |
| Conclusiones | Se refiere a que el (48,48%) de los trabajadores consideran que las condiciones laborales según el clima laboral son muy buenas, mientras que el (45,45%) consideran que son buenas y tan solo un porcentaje minoritario del (6,06%) consideran que es regular. | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo Tesis | Murillo (2014) “ <i>La Influencia de las Condiciones Laborales en el Rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A.</i> ”, el objetivo de la organización es que se evalúe y analice la calidad laboral de los colaboradores dentro de la organización, se implementó el enfoque mixto, el método inductivo-deductivo, así mismo se tomó la una muestra a 41 trabajadores, utilizando encuestas para el almacenamiento de datos, obteniendo como resultado que un (90,91%) de los colaboradores tiene un talento humano muy bueno en cada una de sus áreas de trabajo, asimismo, se pudo demostrar que el (9,09%) tiene un talento humano bueno. En resumen, es un factor efectivo para el desarrollo y rendimiento de la organización. | | |
| Redacción final al estilo artículo | Murillo (2014), la mayoría de los trabajadores, es decir, el (60%) consideran que las condiciones laborales en el factor de relaciones interpersonales son buenas, un (21,21%) consideran que es muy bueno y un (18,18%) consideran que es regular. Por lo que se puede establecer que las relaciones interpersonales son positivas dentro de la Organización Vanipubli Ecuatoriana S.A. | | |
| Referencia (tesis) | Murillo (2014) “ <i>La Influencia de las Condiciones Laborales en el Rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A.</i> ” Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial, Universidad central del ecuador facultad de ciencias psicológicas carrera de psicología industrial. Ecuador. | | |

| Datos del antecedente internacional: 1 | | | |
|--|--|-----------------------------|---------------------------|
| Título | “El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S” | Metodología | |
| Autor | Jonathan Andrés Carrillo Guerrero | Tipo | Descriptiva correlacional |
| Año | 2016 | Enfoque | Mixto |
| Objetivo | Identificar la influencia que tiene el Salario Emocional sobre la Producción de los trabajadores de COMERCIALIZADORA PS. | | |
| Resultados | La investigación, son evaluados en los tres niveles que existen concordancias tomando en cuenta que la totalidad de los trabajadores es 12, las calificaciones generan estadísticamente y de manera cualitativa, Evidencia que a mayor salario emocional; sin ser un valor económico mayor productividad, la mayoría de trabajadores es decir 8, expresa que identifica el valor del Salario Emocional en su productividad, la minoría 2 personas no están identificando en totalidad el salario emocional que proporciona la empresa Comercializadora P.S. | Método | Inductivo |
| | | Población | |
| | | Muestra | 12 |
| | | Técnicas | Encuesta |
| Conclusiones | Al obtener los resultados de las evaluaciones de las dos variables de estudio realizado en Comercializadora P.S, se evidencio que el Salario Emocional y la Productividad son variables que directamente se relacionan la una con la otra. | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo Tesis | Carrillo (2016) <i>“Identificar la influencia que tiene el Salario Emocional sobre la Producción de los trabajadores de COMERCIALIZADORA PS”</i> , el objetivo de la organización es saber cómo influye el salario emocional en la producción de los colaboradores de la COMERCIALIZADORA PS. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto, con un método inductivo, así como también se tomó una muestra a 12 colaboradores, utilizando encuestas para recopilar la información, lo que resultó que el salario emocional; Sin ser un valor económico, fue aceptado por 8 colaboradores de manera positiva para su mayor productividad, las minorías que son 2 colaboradores no se identifican en todo el salario emocional proporcionado por organización Comercializadora PS, el efecto que tuvo las dos variables del estudio realizado en Comercializadora PS muestran que el salario emocional y la productividad son variables que están directamente relacionadas entre sí. | | |
| Redacción final al estilo artículo | Carrillo (2016) <i>“Identificar la influencia que tiene el Salario Emocional sobre la Producción de los trabajadores de COMERCIALIZADORA PS”</i> , se concluye que aplicar técnicas que incrementan la mejora continua y posición competitiva de cada uno de los trabajadores y así cumplir con las metas de la empresa. El salario emocional es una estrategia importante para toda organización que se desea incrementar en su producción así mismo conoceremos la satisfacción de cada colaborador con el salario emocional. | | |
| Referencia (tesis) | Carrillo (2016) <i>“Identificar la influencia que tiene el Salario Emocional sobre la Producción de los trabajadores de COMERCIALIZADORA PS”</i> , informe final del trabajo de titulación de psicólogo industrial, universidad central del ecuador facultad de ciencias psicológicas. Quito | | |

| Datos del antecedente nacional: 1 | | | |
|------------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------|
| Título | “El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018” | Metodología | |
| Autor | Rodríguez Ortega de Peña, Nelida Isabel | Tipo | Descriptiva correlacional |
| Año | 2018 | Enfoque | Mixto |
| Objetivo | Determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año – 2018 | | |
| Resultados | El nivel del salario emocional, el estudio deja en evidencia que solo el 13.1% lo califica como bueno, mientras que el resto, lo califica como regular o deficiente. Las condiciones suficientes para trabajar a gusto, son valoradas como buena o muy buenas por el 30.9%; dentro de éstas, el equipo de trabajo es calificado en dichos niveles por el 48.6%, los equipos de seguridad por el 56.1% y los horarios por una cifra mucho menor, 23.4%. Las condiciones ambientales el trabajo, tampoco son muy favorables entre otras. | Método | Inductivo |
| | | Población | 235 |
| | | Muestra | 107 |
| | | Técnicas | Encuesta |
| Conclusiones | Los resultados del estudio dejan en evidencia que las condiciones que brinda la municipalidad investigada para que el personal trabaje a gusto, no tienen un impacto importante en la efectividad del trabajo; ésta no evidencia una relación importante con los equipos de trabajo y seguridad con que cuenta la institución, ni con los horarios de trabajo. | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| | | | |
| Redacción final al estilo Tesis | Rodríguez (2018) <i>“El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018”</i> , Determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año - 2018, la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método inductivo, con una muestra de 107 colaboradores de un total de 235, utilizo encuestas para la recopilación de datos, y observando como resultado que el nivel del salario emocional, el estudio deja en evidencia que solo el 13.1% lo califica como bueno, mientras que el resto, lo califica como regular o deficiente. Las condiciones suficientes para trabajar a gusto, son valoradas como buena o muy buenas por el 30.9%; dentro de éstas, el equipo de trabajo es calificado en dichos niveles por el 48.6%, los equipos de seguridad por el 56.1% y los horarios por una cifra mucho menor, 23.4%. Las condiciones ambientales el trabajo, tampoco son muy favorables entre otras. | | |
| Redacción final al estilo artículo | Rodríguez (2018) <i>“El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018”</i> En las instituciones públicas como en cualquier otra organización, es de gran importancia contar con un ambiente de trabajo apropiado que permita las buenas relaciones entre colaboradores, los comportamientos que establecen y el desenvolvimiento del personal administrativo en su zona de labor. | | |

| | |
|--------------------|---|
| Referencia (tesis) | Rodríguez (2018) “ <i>El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018</i> ”, Tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión pública, Escuela de posgrado Universidad Cesar vallejo, Piura |
|--------------------|---|

3. PROBLEMA, OBJETIVO

| Formulación del problema | Objetivo general |
|--|--|
| <p>¿De qué manera puede influenciar el Salario Emocional en una entidad pública?</p> | <p>Proponer diferentes estrategias del salario emocional que puedan influenciar en una entidad pública.</p> |
| | <p>Diagnosticar o analizar: alternativas y estrategias posibles que permitan a las organizaciones tener el talento humano adecuado y mejorar la satisfacción de los colaboradores.</p> <p>Fundamentar o explicar: las necesidades de planes de beneficios en las organizaciones.</p> <p>Diseñar: un programa de beneficios acorde a las necesidades de los colaboradores.</p> <p>Predecir: lograr que el Salario Emocional brinde más oportunidades de mejoramiento con los colaboradores y a su vez permita trabajar en equipo.</p> |

4. JUSTIFICACIÓN

| Justificación teórica | | |
|---|---|---|
| Cuestiones | Respuesta | Redacción final |
| <p>¿Qué teorías sustentan la investigación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones humanas • Comportamiento organizacional | <p>El objetivo de esta investigación es identificar la influencia que tiene el salario emocional en los colaboradores, mejorando la estabilidad personal y profesional, logrando resultados de fidelidad y compromiso por parte de la organización y los colaboradores.</p> | <p>El objetivo de la investigación es determinar la influencia que tiene el salario emocional en los colaboradores, mejorando la estabilidad personal y profesional, logrando resultados de fidelidad y compromiso por parte de la organización y los colaboradores.</p> |
| <p>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</p> <p>Ayudará a conocer más las acciones y actitudes que puedan desarrollar los colaboradores entre sí.</p> | <p>Esta teoría aportara a las organizaciones adoptar objetivos estratégicos para obtener mejor nivel de desempeño, productividad, responsabilidad, marcando así el crecimiento organizacional.</p> | <p>Los colaboradores que son reconocidos por las organizaciones tienden a ser más comprometidos, creativos y productivos y por ende incrementara el enriquecimiento de toda organización. Esta teoría aportara a las organizaciones adoptar objetivos estratégicos para obtener mejor nivel de desempeño, productividad, responsabilidad, marcando así el crecimiento organizacional.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| Justificación práctica | | |
| ¿Por qué hacer el trabajo de investigación? Porque es importante que todo colaborador forme parte de la organización. | El trabajo de investigación ayudara a establecer una mejor relación de fidelización del colaborador hacia la organización. | Con este trabajo de investigación se quiere, aportar factores que apoyen a las organizaciones a identificar la desmotivación de los colaboradores, ya que este influirá en el desempeño laboral. Así mismo proponer a los gerentes a implementar beneficios de compensaciones que permitan la satisfacción laboral logrando cumplir las metas y objetivos organizacionales, donde a su vez ayudara a equilibrar la satisfacción emocional, profesional y personal, logrando una automotivación y mejor la actitud de los colaboradores. |
| ¿Qué espera con la investigación? Que las organizaciones tomen en cuenta al talento humano que tiene laborando en su organización. | Así mismo impulsar al talento humano ser elementos esenciales que aportaran en el crecimiento de la organización en todo momento. | |
| Justificación metodológica | | |
| ¿Por qué investiga bajo ese diseño? Con la finalidad de conocer y evaluar la influencia que puede tener el Salario Emocional con los colaboradores de una entidad pública. | La investigación es de tipo cuantitativa transversal, puesto que para la investigación se ha desarrollado encuestas a los colaboradores de una entidad pública de tal manera que se analice los datos obtenidos para determinar la influencia del Salario Emocional en los colaboradores. | La investigación es cuantitativa transversal, puesto que para la investigación se ha desarrollado encuestas a los colaboradores en una entidad pública, de tal manera que se analicen los datos obtenidos para así poder desarrollar la importancia del salario emocional en los colaboradores de una entidad pública. En esta investigación ayudara a analizar la influencia que tiene el salario emocional, considerando los componentes que se tienen que analizar describiendo sus características, factores, las ventajas y desventajas permitiendo analizar la situación organizacional. El nivel de investigación es descriptivo correlacional, puesto que se busca explicar el objetivo y relación que tiene la influencia con el Salario Emocional en los colaboradores de una entidad pública. |
| ¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema? Si, nos ayudara a describir e identificar los problemas de la organización. | En esta investigación se analizará la influencia que tiene el Salario Emocional, considerando los componentes que se tienen que analizar describiendo sus características, factores, las ventajas y desventajas permitiendo analizar la situación organizacional. | |

| Teoría 1: | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|--|--|
| Autor/es de la teoría | Año | Cita | Parafraseo (1) | Aplicación en su tesis (2) | Redacción final (1+2+3+4) |
| Frederick Irving Herzberg | 2007 | Herzberg (citado en Sachau, 2007) También toma aportes de la psicología positiva para darle nuevos impulsos al uso de la teoría de los dos factores. Postula que existiría una relación entre la afectividad positiva y felicidad con los factores de motivación, y que aquellos aspectos que llevarían a una felicidad de más largo plazo también contribuirían al crecimiento psicológico y desarrollo. | Herzberg (citado en Sachau, 2007), Señaló que la teoría de la motivación e higiene, son dos necesidades importantes para una organización, señalando bien que la necesidad de higiene, es tener a un colaborador en buenas condiciones físicas y un buen ambiente del trabajo, la otra necesidad es la motivación esto ayudara a que los colaboradores se sientan parte de la organización. | Esta teoría será aplicada, para poder implementar o crear manuales de política para la organización, así mismo la teoría nos ayudará a desarrollar factores positivos y así reducir y eliminar las insatisfacciones que el colaborar puede tener. El salario emocional contribuirá a la satisfacción laboral y retención de empleados, además de una reflexión de la relación de dichos conceptos en el escenario económico actual. Es importante contar con personas alineadas con objetivos y que demuestren su mejor desempeño. | Señaló que la teoría de la motivación e higiene, son dos necesidades importantes para una organización, señalando bien que la necesidad de higiene, es tener a un colaborador en buenas condiciones físicas y un buen ambiente del trabajo, la otra necesidad es la motivación esto ayudara que los colaboradores formen parte de la organización. Para una organización debe ser fundamental reconocer el trabajo de sus colaboradores, así como sus logros y reconocerlos por que sean reconocidos por ello, al mismo tiempo implementar o crear manuales de política para la organización, así mismo la teoría nos ayudará a desarrollar factores positivos y así reducir y eliminar las insatisfacciones que el colaborar puede tener. El salario emocional ayuda con la satisfacción laboral y la retención de los colaboradores. |
| Referencia: | Sachau, 2007 <i>El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general</i> . Chile | | | | |
| Autor/es de la teoría | Año | Cita | Parafraseo (3) | Aplicación en su tesis (4) | |
| Abraham Maslow | 2006 | Maslow (citado en Gay Puyal Francisco, 2006) Desarrollo la teoría de la Motivación, según la cual existe una jerarquía de las necesidades que los hombres buscan satisfacer, partiendo de las necesidades fisiológicas básicas hasta llegar a la auto-realización. no hay que olvidar que la seguridad es el segundo escalón de la Pirámide de Maslow | Maslow (citado en Gay Puyal Francisco, 2006) Se considera cambio en los factores que aportan seguridad a las personas, es importante conocer el comportamiento humano, y todos sus ámbitos para así llegar al mundo empresarial, esta teoría nos afirma que las acciones del ser humano nacen de una motivación para cubrir sus necesidades para su bienestar. Todo ser humano busca tener sus necesidades sociales conocidas como: seguridad | Esta teoría será aplicada, y poder ver las necesidades del comportamiento humano, todos los colaboradores de la empresa necesitan tener un trabajo que les asegure ingresos continuos, seguridad, orden y estabilidad. Buscaremos satisfacer sus necesidades inmediatamente superiores, pero no se puede llegar a un escalón superior si no hemos cubierto antes los inferiores. | Esta teoría considera cambio en los factores que aportan seguridad a las personas, es importante conocer el comportamiento humano, y |

| | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|
| | | | física y saludable, de empleo, ingresos, recursos y seguridad moral. | | <p>todos sus ámbitos para así llegar al mundo empresarial, esta teoría nos afirma que las acciones del ser humano nacen de una motivación para cubrir sus necesidades para su bienestar. Todo ser humano busca tener sus necesidades sociales conocidas como: seguridad física y saludable, de empleo, ingresos, recursos y seguridad moral. Así mismo esta teoría nos ayudara a conocer el comportamiento humano, y todos sus ámbitos para así llegar al mundo empresarial, esta teoría nos afirma que las acciones del ser humano nacen de una motivación para cubrir sus necesidades para su bienestar. Todo ser humano busca tener sus necesidades sociales conocidas como: seguridad física y saludable, de empleo, ingresos, recursos y seguridad moral.</p> |
| Referencia: | Puyal Francisco 2006 <i>El salario clave, para reducir el estrés</i> | | | | |

| Teoría 2: | | | | | |
|---------------------------------|------------|--|--|---|--|
| Autor/es de la teoría | Año | Cita | Parafraseo (1) | Aplicación en su tesis (2) | Redacción final (1+2+3+4) |
| Frederick Winslow Taylor | 2001 | Taylor (citado en Thomas S. Bateman), 2001 indico que “En la actualidad su legado es considerado como fundamental y una referencia obligatoria para cualquier gerente que, a pesar del tiempo, sus apreciaciones resultan de gran actualidad”. P.41 | Taylor (citado en Thomas S. Bateman 2001), señaló el enfoque científico de la administración como principales fundamentos entre ellos tenemos la organización científica del trabajo, selección y entrenamiento del trabajo, cooperación y remuneración por rendimiento individual, responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo. | Este enfoque científico será aplicado, en la administración para el desarrollo de cada persona, se espera también la cooperación de la organización entre los gerentes y los colaboradores para garantizar una división justa de trabajo y la responsabilidad para lograr obtener objetivos positivos para la organización. | Señaló el enfoque científico de la administración como las principales bases entre las cuales tenemos la organización científica del trabajo, la selección y capacitación del trabajo, la cooperación y la remuneración por el desempeño individual, la responsabilidad y la especialización de los gerentes en la planificación del trabajo. El salario emocional será muy importante para esta aplicación de la teoría, la oportunidad de crecimiento, el bienestar personal y profesional, y el ambiente laboral, el fin de todo esto es encontrar la satisfacción del colaborador donde le permita desarrollarse como una persona motiva para llevar a cabo sus acciones en su trabajo de manera eficiente y eficaz. |
| | | Referencia: Thomas S. Bateman; Scout A. Snell, (2001). <i>The Principles of Scientific Management</i> . México: Mc Graw Hill. | | | |
| Autor/es de la teoría | Año | Cita | Parafraseo (3) | Aplicación en su tesis (4) | |
| Clark Leonard Hull | 2016 | Hull (citado en Mamani C), 2016 indico que los seres humanos tienen necesidades biológicas y psicológicas, el accionar de las personas se ven influenciadas por el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades que tienen, con el fin de mantener el equilibrio interno, en otras palabras, al momento que una persona reconoce una necesidad, esta actúa para satisfacer dicho impulso y luego aprender de ello. | Hull (citado en Mamani C 2016), explica que, al aparecer una necesidad, el ser humano adopta medidas para reducir la fuerza del estímulo mediante la necesidad, puede decirse que la necesidad motiva o impulsa la actividad para saciar la sensación que el humano experimenta, asimismo, al satisfacer la necesidad la persona será capaz de mejorar su desempeño y así obtener mayor éxito. | El Salario emocional cumple un factor muy importante en la aplicación de esta teoría, al tomar las dimensiones de esta variable (la oportunidad de desarrollo, el balance de vida, el bienestar psicológico y el entorno laboral), como necesidades que el trabajador experimenta con el fin de encontrar un equilibrio profesional y personal que le permita su desarrollo como persona, se estaría creando un impulso que permita que los trabajadores se sientan motivados para realizar acciones, un trabajo eficaz y | Esta teoría desarrolla que, cuando aparece una necesidad humana, adopta la precaución para disminuir el estímulo a través de la necesidad, puede decir que la necesidad motiva o impulsa al ser humano para su satisfacción asimismo el satisfacer su necesidad personal podrá aumentar su rendimiento y así tener un mayor logro. Este |

| | | | | | |
|--------------------|---|--|--|---|--|
| | | | | eficiente, que contribuyan con satisfacer la necesidad de obtener el Salario emocional. | enfoque científico será aplicado, en la administración para el desarrollo de cada persona, se espera también la cooperación de la organización entre los gerentes y los colaboradores para garantizar una división justa de trabajo y la responsabilidad para lograr obtener objetivos positivos para la organización. |
| Referencia: | Mamani C., (2016). <i>Teoría de la Reducción del Impulso de Clark Hull</i> . [Artículo]. Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno, Santa Cruz, Bolivia. | | | | |

| Teoría 3: | | | | | |
|------------------------------|---|---|--|---|---|
| Autor/es de la teoría | Año | Cita | Parafraseo (1) | Aplicación en su tesis (2) | Redacción final (1+2+3+4) |
| Victor H. Vroom | 1991 | Vroom (citado en Desller 1991, Teoría de la valencia propone: “que la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras | Los factores de la motivación en relación con las necesidades humanas, desde un enfoque distinto y complementario, sus estudios destacan que las personas altamente motivadas son aquellas que perciben ciertas metas o incentivos como valiosos para ellos y, a la vez, perciben subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta. | Estos factores nos ayudaran a tener un modelo de motivación, que cumplan con las expectativas y metas de cada colaborador. La organización se basa en el esfuerzo que pone un colaborador para lograr su desempeño, una vez alcanzado será recompensado, es importante valorar los esfuerzos de cada colaborador. | Esta teoría tiene factores de motivación en relación con las necesidades humanas, desde un enfoque diferente y complementario, sus estudios específicos que las personas altamente motivadas están decididas a percibir ciertos objetivos o incentivos como valiosos para ellos y, al mismo tiempo, perciben subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta. Nos ayudaran a tener un modelo de motivación, que cumplan con las expectativas y metas de cada colaborador. |
| Referencia: | Dessler, G. (1991) <i>Organización y Administración</i> . Mc Graw Hill, México. | | | | |
| Autor/es de la teoría | Año | Cita | Parafraseo (3) | Aplicación en su tesis (4) | |

| | | | | | |
|--------------------|--|---|--|--|--|
| Elton Mayo | 2003 | <p>E. Mayo (citado en Chiavenato 2003, Teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.</p> | <p>Concluyendo que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el trabajo. Así mismo se considera que el trabajador toma más en cuenta el ambiente informal de la organización que su propio lucro, lo cual se entendido que al trabajador lo motivan las necesidades irracionales.</p> | <p>Esta teoría de las relaciones humanas, nos ayudara a conocer más a nuestros colaboradores, a conocer más las actitudes que puedan tener ellos frente a sus obligaciones y metas a realizar son factores decisivos de la productividad que una organización tiene que conocer.</p> <p>La organización siempre tiene que estar en comunicación con los colaboradores saber cuáles son las necesidades y se sientan motivados, con esto tendremos una organización productiva.</p> | <p>Esta teoría concluyendo que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral. Del mismo modo, se considera que el trabajador tiene más en cuenta el entorno informal de la organización que es su propio beneficio, que se entiende motivado por necesidades irracionales. Las relaciones humanas, nos ayudara a conocer más a nuestros colaboradores, saber cuál es la actitud que puedan tener ellos frente a sus obligaciones y metas a realizar son factores decisivos de la productividad, saber cuáles son sus necesidades donde se sientan motivados, con esto tendremos una organización productiva.</p> |
| Referencia: | Chiavenato, I (2003). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . Quinta Edición, Bogotá: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S. A | | | | |

6. MARCO CONCEPTUAL

| Variable o categoría 1: Salario Emocional | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Castro, A | 2009 | Castro, A. (2009), es importante para la organización conocer la perspectiva del trabajador y así obtener información valiosa para el mejoramiento de los procesos y la productividad, y además obtener un guía para el aumento de la satisfacción laboral de los miembros que al final impactara en su calidad de vida. | La satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia del colaborador dentro de la organización como oportunidad de desarrollo, balance de vida, bienestar psicológico, entorno laboral. | Ayudará a que la organización conozca más a sus colaboradores a interactuarse con las necesidades de ambas partes, así mismo generara el crecimiento de las organizaciones si se involucran en su capital humano (conocimientos, habilidades, y valores). El objetivo de la organización es crecer, para esto debe conocer a los colaboradores que trabajen dentro de ella, saber el nivel de satisfacción laboral. | La satisfacción laboral está directamente relacionada con la experiencia del colaborador dentro de la organización como una oportunidad para el crecimiento personal y profesional, como también un bienestar psicológico y el ambiente laboral. Las organizaciones deben conocer más a sus colaboradores a interactuarse con las necesidades de ambas partes, así mismo generara el crecimiento de las organizaciones si se involucran en su capital humano (conocimientos, habilidades, y valores). El objetivo de la organización es crecer, para esto debe conocer a los colaboradores que trabajen dentro de ella, saber el nivel de satisfacción laboral. |
| Referencia: | Castro, A (2009). <i>Satisfacción laboral y condiciones de trabajo</i> . México | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Gay Puyal | 2006 | Gay Puyal. (2006), Este término engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación. No monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral. | Se refiere a que la conducta humana dentro la organización muestra rendimiento, creatividad y atención en sus labores que realiza siempre, donde esto se puede perder cuando el colaborador siente insatisfacción por algún motivo y en busca de la satisfacción llega el estrés, es recomendable reducir el nivel de estrés de los colaboradores, implementando el salario | Nos ayudara a identificar cuando el colaborador siente insatisfacción dentro la organización, donde necesitaremos contraatacar el estrés, y es con el salario emocional que la organización aumentara la capacidad competitiva conjuntamente con la motivación para los colaboradores es importante que el colaborar se sienta a gusto en su trabajo, que exista compañerismo entre los | Se refiere que la conducta humana dentro la organización muestra rendimiento, creatividad y atención en sus labores que realiza siempre, donde esto se puede perder |

| | | | | | |
|--------------------|--|---|---|---|---|
| | | | emocional en la organización juntamente con la innovación. | colaboradores y un ambiente laboral. | cuando el colaborador siente insatisfacción por algún motivo y en busca de la satisfacción llega el estrés, es recomendable reducir el nivel de estrés de los colaboradores, implementando el salario emocional en la organización juntamente con la innovación, Si el colaborador siente insatisfacción dentro la organización, necesitaremos contraatacar el estrés, y es con el salario emocional que la organización aumentara la capacidad competitiva conjuntamente con la motivación para los colaboradores es importante que el colaborar se sienta a gusto en su trabajo, que exista compañerismo entre los colaboradores y un ambiente laboral. |
| Referencia: | Puyal Francisco (2006). <i>El salario emocional clave, para reducir el estrés</i> | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | |
| Parky Peterson | 2009 | Parky Peterson (2009), Menciona que la investigación experimental y longitudinal demuestran que las emociones positivas como la felicidad y la satisfacción general con la vida conducen realmente a mayores éxitos académicos y profesionales, buenas relaciones, mejor salud mental y física. | La psicología positiva ha identificado las fortalezas del carácter como la esperanza, sabiduría, amabilidad y el trabajo en equipo, esto contribuirá en el desarrollo laboral de un colaborador dentro de una organización. | Nos ayudara a ver la importancia que tiene las buenas relaciones sociales entre colaboradores dentro en una organización, la fortaleza del carácter nos ayudara a asociar la satisfacción con el trabajo, el entusiasmo que puede demostrar ante los demos al momento de realizar sus labores. | La psicología positiva ha identificado las fortalezas del carácter como la esperanza, sabiduría, amabilidad y el trabajo en equipo, esto contribuirá en el desarrollo laboral de un colaborador dentro de una organización. Ayudará a ver la importancia que tiene las buenas relaciones sociales entre colaboradores dentro en una organización, a asociar la satisfacción dentro del trabajo, el entusiasmo que puede demostrar ante los |
| Referencia: | Parky Peterson (2009). <i>La psicología positiva</i> . Universidad de Michigan, EE.UU. | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | |
| Mamami C | 2016 | Mamani C, (2016) Indico que los seres humanos tienen necesidades biológicas y psicológicas, el accionar de las personas se ven influenciadas por el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades que tienen, con el fin de mantener el equilibrio interno, en otras palabras, al momento que una persona reconoce una | Explica que, al aparecer una necesidad, el ser humano adopta medidas para reducir la fuerza del estímulo mediante el cumplimiento de la necesidad, puede decirse que la necesidad motiva o impulsa la actividad para saciar la sensación que el humano experimenta, asimismo, al satisfacer la necesidad la | El Salario emocional cumple un factor muy importante en la aplicación de esta teoría, al tomar las dimensiones de esta variable (la oportunidad de desarrollo, el balance de vida, el bienestar psicológico y el entorno laboral), como necesidades que el trabajador experimenta con el fin de encontrar un equilibrio | |

| | | | | | |
|--------------------|---|--|---|---|---|
| | | necesidad, esta actúa para satisfacer dicho impulso y luego aprender de ello. | persona será capaz de mejorar su desempeño y así obtener mayor éxito. Además, cuando una necesidad y un incentivo se juntan, existe una fuerza aún mayor que impulsa el cumplimiento de la necesidad. | profesional y personal que le permita su desarrollo como persona, se estaría creando un impulso que permita que los trabajadores se sientan motivados para realizar acciones, un trabajo eficaz y eficiente, que contribuyan con satisfacer la necesidad de obtener el Salario emocional | demos al momento de realizar sus labores. Explica que el ser humano acoge medidas para limitar el impulso del estímulo al satisfacer sus necesidades, se podría decir que la necesidad motiva para satisfacer el sentimiento que experimenta el ser humano, cuando una necesidad y un estímulo se unen, nace el impulso del cumplimiento de las necesidades que tiene un ser humano. El salario emocional es muy importante porque brindara apoyo en el desarrollo personal y profesional, y buen ambiente laboral. Determina que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral. Del mismo modo, se considera que el trabajador tiene más en cuenta el entorno informal de la organización que es su propio beneficio, que se entiende motivado por necesidades irracionales. Esta teoría de relaciones humanas, ayudara a conocer más a nuestros colaboradores, a conocer más las actitudes que puedan tener ellos frente a sus obligaciones y metas a realizar son factores decisivos de la productividad |
| Referencia: | Mamani C., (2016). <i>Teoría de la Reducción del Impulso de Clark Hull</i> . [Artículo]. Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno, Santa Cruz, Bolivia. | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | |
| Chiavenato | 2003 | Chiavenato (2003) , Teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. | Concluyendo que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el trabajo. “Teorías de las relaciones humanas” como la planteaba por Elton Mayo, donde se considera que el trabajador toma más en cuenta el ambiente informal de la organización que su propio lucro, lo cual se es entendido como que al trabajador lo motivan las necesidades irracionales. | Esta teoría de las relaciones humanas, nos ayudara a conocer más a nuestros colaboradores, a conocer más las actitudes que puedan tener ellos frente a sus obligaciones y metas a realizar son factores decisivos de la productividad que una organización tiene que conocer. La organización siempre tiene que estar en comunicación con los colaboradores saber cuáles son las necesidades y se sientan motivados, con esto tendremos una organización productiva. | |
| Referencia: | Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill. | | | | |

| | | |
|--|--|---|
| | | que una organización tiene que conocer. |
|--|--|---|

| Sub categoría 1: Motivación | | | | | |
|-----------------------------|---|--|---|---|---|
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Sachau | 2007 | Sachau, (2007) También toma aportes de la psicología positiva para darle nuevos impulsos al uso de la teoría de los dos factores. Postula que existiría una relación entre la afectividad positiva y felicidad con los factores de motivación, y que aquellos aspectos que llevarían a una felicidad de más largo plazo también contribuirían al crecimiento psicológico y desarrollo. | Herzberg (citado en Sachau, 2007), Señaló que la teoría de la motivación e higiene, nos habla sobre las buenas relaciones interpersonales en él trabaja afecta positivamente en el nivel de la satisfacción laboral general, plantea que la relación entre estas variables ha sido un tema controvertido en la historia de la psicología organizacional. Una de las más importantes teorías que aborda el tópico de la satisfacción, la teoría de los dos factores. | Esta teoría será aplicada, para poder implementar una orientación teórica, que intente indagar de qué manera el salario emocional contribuye a la satisfacción laboral y retención de empleados, además de una reflexión de la relación de dichos conceptos en el escenario económico actual. Es importante contar con personas alineadas con sus objetivos y que se desempeñen a su máximo potencial y capacidad. | Señaló que la teoría de la motivación y la higiene, nos habla sobre las buenas relaciones interpersonales, funciona positivamente dentro de la organización para llevar a cabo una satisfacción laboral general, argumenta que esta relación se da entre estas variables dentro de la historia de la psicología organizacional. Siendo una de las teorías más importantes. Las organizaciones son responsables de proveer un buen ambiente laboral a los colaboradores para su buen desempeño, la motivación a los colaboradores puede ayudar a alcanzar sus metas. Implementar algún tipo de motivación para los colaboradores, y darle un valor a sus esfuerzos y metas alcanzadas. |
| Referencia: | Sachau, 2007 <i>El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general</i> . Chile | | | | |
| Koontz, Weilhric y Cannice | 2007 | Koontz, Weilhric y Cannice (2007), La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. | Las organizaciones son responsables de proveer un buen ambiente laboral a los colaboradores para su buen desempeño, la motivación a los colaboradores puede ayudar a alcanzar sus metas. | Implementar algún tipo de motivación para los colaboradores, y darle un valor a sus esfuerzos y metas alcanzadas. | La motivación es un fundamento principal para el éxito de una organización, esto |
| Referencia: | Koontz, Weinnice (2007). <i>Administración, una perspectiva global y empresarial</i> , México | | | | |
| Zubiri Sáenz, F | 2013 | Zubiri Sáenz, F (2013), La motivación es un estado | La motivación es un fundamento principal para el | Tener una buena comunicación entre los | |

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|--|---|---|
| | | interno que activa, dirige y mantiene la conducta. Motivación y satisfacción son aspectos que se complementan dentro de la estructura de una empresa. | éxito de una organización, esto influirá en el comportamiento y las decisiones que tomará un colaborador. | colaboradores y organización, esto reforzará la motivación del colaborador ya que elevará las posibilidades del éxito de la organización. | influirá en el comportamiento y las decisiones que tomará un colaborador. Tener una buena comunicación entre los colaboradores y organización, esto reforzará la motivación del colaborador ya que elevará las posibilidades del éxito de la organización. |
| Referencia: | Zubiri Sáenz, F. (2013). <i>Satisfacción y motivación profesional</i> . Anales de Sistema sanitario de navarra, 36(2) | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | |
| Jones R. Gareth y M. Jennifer | 2006 | Jones R. Gareth y M. Jennifer (2006), Una de las claves del éxito es la forma en que motiva a sus empleados para que ofrezcan un servicio excelente. | La motivación es importante para la organización ya que eso ayudara a que los colaboradores alcancen sus objetivos, metas y así obtengan ventajas competitivas. | Aplicar la motivación en la organización, para contribuir a la eficiencia y eficacia organizacional, así como al logro de las metas de la organización. | Una de las claves del éxito es la forma en que motiva a sus empleados para que ofrezcan un servicio excelente. La motivación es importante para la organización ya que eso ayudara a que los colaboradores alcancen sus objetivos, metas y así obtengan ventajas competitivas. La motivación en la organización va a contribuir a la eficiencia y eficacia organizacional, así como al logro de los objetivos de la organización. |
| Referencia: | Jones R. Gareth y George M. Jennifer. <i>Administración Contemporánea. México. McGraw-Hill Interamericana, 2006</i> | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | |
| Martin. N, Cruz. V, Trevilla. Celina | 2009 | Martin. N, Cruz. V, Trevilla. Celina (2009), los individuos buscan algo más en sus trabajos que las compensaciones extrínsecas, valorando factores como un ambiente de trabajo en el que puedan poner en práctica sus capacidades. La motivación intrínseca, no es controlable, están relacionadas en su propio proceso de aprendizaje. | La motivación extrínseca, son compensaciones externas está basada más en recibir dinero o calificaciones. La motivación intrínseca, son compensaciones que se dan por realizar una determinada tarea. | Lograr que los colaboradores compartan sus conocimientos entre ellos, esto lograra una ventaja competitiva ante las demás organizaciones. El conocimiento de los colaboradores es imprescindible, la misma que se quiere lograr a través de motivadores con una mayor calidad de vida personal y profesional. | La motivación extrínseca, son compensaciones externas está basada más en recibir dinero o calificaciones. La motivación intrínseca, son compensaciones que se dan por realizar una determinada tarea, Lograr que los colaboradores compartan sus conocimientos entre ellos, esto lograra una ventaja competitiva ante las demás organizaciones. El conocimiento de los |
| Referencia: | Martin. N, Cruz. V, Trevilla. Celina (2009). <i>Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento</i> . España | | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | colaboradores es imprescindible, la misma que se quiere lograr a través de motivadores con una mayor calidad de vida personal y profesional. |
|--|--|--|

| Sub categoría 1: Clima organizacional | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Isabel.P, Marisabel.M, Suleima. Bustamante | 2006 | Isabel.P, Marisabel.M, Suleima. Bustamante (2006), el clima organizacional es un concepto de la psicología industrial organizacional y como todo concepto, su contenido e interpretación están determinados por el enfoque empleado para su estudio. | El clima organizacional es importante en el ambiente interno de una organización, donde ayudara a describir los valores y características de la organización. | Brindar a los colaboradores, un buen clima organizacional favorable, tanto física como mental, esto ayudara a que los colaboradores contribuyan voluntariamente con sus esfuerzos y lograr cambios para así obtener objetivos para la mejora de la organizacional. | El ambiente interno es importante para llevar un buen clima organizacional, donde ayudara a describir los valores que pueda tener una organización. Un buen clima organizacional es favorable para un colaborador, tanto física como mental, esto ayudara a que contribuyan de manera positiva con sus esfuerzos y esto conllevara a la organización a lograr sus objetivos planteados. El clima organizacional, es importante para la satisfacción de los colaboradores, la organización busca problemas particulares que esta pueda tener y así poder brindar una buena solución. Buscar los problemas que la organización presente, para así poder dar a los colaboradores una conformidad para su desempeño laboral y en su rendimiento. |
| Referencia: | Isabel.P, Marisabel.M, Suleima. Bustamante (2006), <i>Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional</i> | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Carlos. M | 2006 | Carlos. M, (2006), El clima organizacional, se entiende que nace en la organización y en su necesidad encontrar respuestas a sus problemas de satisfacción, malestar interno, conflicto, quejas y otros síntomas que afectan los procesos de interacción social. | El clima organizacional, es el nivel de satisfacción de los colaboradores, las organizaciones buscan los problemas particulares que esta pueda tener y así poder brindar una buena solución. | Buscar los problemas que la organización presente, para así poder dar a los colaboradores una conformidad para su desempeño laboral y en su rendimiento. | El clima organizacional, es la satisfacción que brinda toda organización, para el crecimiento personal se entiende con eso que el colaborador será más tolerante, cooperador y respetará las diferencias que puedan tener entre colaboradores. |
| Referencia: | Carlos. M (2006). <i>Clima organizacional</i> Colombia | | | | |

| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis |
|--|--|--|--|--|
| Ucros Brito, Marlenis | 2011 | Ucros Brito, Marlenis (2011), cada una de las organizaciones cuentan con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas. | El clima organizacional, es la satisfacción que brinda toda organización, para el crecimiento personal se entiende con eso que el colaborador será más tolerante, cooperador y respetará las diferencias que puedan tener entre colaboradores. | Alcanzar buenos resultados implementando un buen clima organizacional, evitando así los conflictos que puedan ocurrir dentro de la organización. |
| Referencia: | Ucros Brito, Marlenis (2011). <i>Factores del clima organizacional en la univesidades de la costa caribe colombia</i> , Venezuela. | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis |
| José Alves | 2000 | José Alves (2000), el clima organizacional es cuando dos o más personas se juntan para cualquier trabajo, la involucración afectiva es una condición esencial para que se consigan los objetivos. | El clima organizacional es alcanzar la satisfacción de todos los miembros de la organización, a su vez favorable para definir un buen rendimiento para así poder alcanzar la productividad correcta | Se desea determinar la participación (colaboradores/organización), definitivamente una buena comunicación, respeto, satisfacción son factores que ayudaran a que la organización pueda tener un buen clima organizacional. |
| Referencia: | José Alves, (2000) <i>Liderazgo y clima organizacional</i> Revista de Psicología del deporte 2000 vol. 9. Núm.1-2 | | | |
| Margarita Chiang, José Martín, Antonio Núñez | 2010 | Margarita Chiang, José Martín, Antonio Núñez (2010), el clima organizacional se relaciona con el | El clima organizacional, se desarrolla dentro de las organizaciones con las personas que | Crear un modelo que nos ayude a mejorar el clima organización entre la organización y los colaboradores para que sea satisfactorio para ambas partes, así también tener un buen líder |

Logre buenos resultados implementando un buen clima organizacional, evitando así conflictos que puedan tener problemas dentro de la organización.

Un buen clima organizacional es alcanzar la satisfacción de todos los miembros de la organización, a su vez favorable para definir un buen rendimiento para así poder alcanzar la productividad correcta, se desea determinar la participación (colaboradores/organización), definitivamente una buena comunicación, respeto, satisfacción son factores que ayudaran a que la organización pueda tener un buen clima organizacional.

El clima organizacional, se desarrolla dentro de las organizaciones con las personas que trabajan en ella, y sobre esto resalta la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el compromiso, la satisfacción y el desempeño laboral. Crear un modelo que nos ayude a mejorar el clima organizacional entre la organización y los colaboradores para la satisfacción de las partes, además de tener un buen líder dentro de los colaboradores, esto nos ayuda a conocer el comportamiento de los colaboradores y así lograr un clima productivo y positivo que será el pilar de cualquier organización. También buscar las causas que generan

| | | | | | |
|--------------------|--|---|--|--|---|
| | | bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afecten su desempeño. Así también otro factor clave que puede influenciar son las percepciones de los empleados sobre participación es el clima organizacional. | trabajan en ella, y sobre esto resalta la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el compromiso, la satisfacción y el desempeño laboral. | dentro de los colaboradores esto nos ayudara a conocer el comportamiento de los colaboradores y así lograr un clima positivo y productivo que será el pilar de cualquier organización. También buscar las causas que generan consecuencias negativas dentro de una organización. | consecuencias negativas dentro de una organización. |
| Referencia: | Margarita Chiang, José Martín, Antonio Núñez (2010). <i>Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral</i> Universidad Pontificia Comillas 2010. | | | | |

| Sub categoría 1: Reconocimiento | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--|---|
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Axel Honneth | 2016 | Axel Honneth (2006), Existe formas de reconocimiento moral y social caracterizables como ideológicas, analizando qué propiedades de tales modos de reconocimiento justifican tal calificación. | La diferencia de estas dos maneras de ver el reconocimiento, son muy significativas ya que ambas hacen que las personas se sientan retribuidas mediante el acto positivo ante una persona o un grupo social. | Todo colaborador merece ser reconocido por su buen trabajo, por tanto, esto nos ayudara a que el colaborador actúe de manera positiva y significativa. | La diferencia de estas dos maneras de ver el reconocimiento, son muy significativas ya que ambas hacen que las personas se sientan retribuidas mediante el acto positivo ante una persona o un grupo social. Todo colaborador merece ser reconocido por su buen trabajo, por tanto, esto nos ayudara a que el colaborador actúe de manera positiva y significativa. |
| Referencia: | Axel Honneth (2016). <i>El reconocimiento como ideología</i> . Universidad de Frankfurt | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | |

| | | | | | |
|--------------------|--|---|---|---|---|
| Paul Ricoeur | 2006 | Paul Ricoeur (2006), según hipótesis de trabajo, centrada en el cambio del empleo del verbo “reconocer” de la voz activa a la voz pasiva, nuestra investigación debe iniciarse por las expresiones filosóficas que llevan. | Se dice que las anticipaciones de la mutualidad que tiene el reconociendo de sí mismo como auto-afirmación, siempre se realiza con referencia a un otro, sin solipsismo, sobre la base de un intercambio. | Se quiere llevar a que los colaboradores a trabajar en equipo para que así puedan lograr sus objetivos y tener un reconocimiento como grupo. | Se dice que las anticipaciones de la mutualidad que tiene el reconocimiento de sí mismo como auto-afirmación, siempre se realiza con referencia a un otro, sin solipsismo, sobre la base de un intercambio. Se quiere llevar a que los colaboradores a trabajar en equipo para que así puedan lograr sus objetivos y tener un reconocimiento como grupo. |
| Referencia: | Paul Ricoeur (2006). <i>Caminos del reconocimiento, Fondo de cultura económica</i> | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | Determina que el reconocimiento tiene que resaltar como una identidad propia ya sea como un contexto moral y público. No solo es el acto de hacerlo es importante reconocerlo. La organización buscara las técnicas y formas de recompensar a sus colaboradores de una manera creativa, y asimismo se sientan parte de la organización. El reconocimiento, es una forma de decir que el colaborador hizo un buen trabajo, de tal manera esto crea un enlace (colaborador/organización) de una manera positiva, se busca reconocer a los colaboradores por la contribución a la organización La organización, buscara reconocer a sus colaboradores por el buen trabajo que viene desarrollando dentro de la organización, esto puede ser crean programas formales o con un simple elogio, o con una aprobación por un bien hecho son reconocimientos valorados por los colaboradores esto creara un |
| Esteban Pereyra | 2014 | Esteban Pereyra (2014), en el reconocimiento no debería importar tanto lo reconocido, sino la justificación del por qué es razonable que operes tal reconocimiento. | Esteban Pereyra, determina que el reconocimiento tiene que resaltar como una identidad propia ya sea como un contexto moral y público. No solo es el acto de hacerlo es importante reconocerlo. | Se busca reconocer el trabajo de cada colaborador por sus metas logradas y objetivos, para que así se justifique el reconocimiento que da la organización. | |
| Referencia: | Esteban Pereyra (2014). <i>Reconocimiento y responsabilidad moral</i> . Chile. | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | |
| Bob Nelson | 2002 | Bod Nelson (2002), afirma que en cualquier instancia donde exista un solo empleado hay un principio esencial que se debe seguir y que, con frecuencia la mayoría de los lideres o patrones pasan por alto: “lo que más motiva a la gente que trabaja para usted es el reconocimiento. | El reconocimiento, también puede darse con un gesto, o hacerlo de manera formal con toda la organización. | La organización buscara las técnicas y formas de recompensar a sus colaboradores de una manera creativa, y así lograr que los colaboradores se sientan identificados con la organización. | |
| Referencia: | Bob Nelson (2002), <i>1001 formas de recompensar a sus empleados</i> . | | | | |

| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis | |
|--------------------|---|---|--|--|--|
| Gary Dessler | 2009 | Gary Dessler (2009), el reconocimiento es uno de los diversos tipos de incentivos no económicos. El término programa de reconocimiento se refiere a programas formales, como el del empleado del mes. | El reconocimiento, es una forma de decir que el colaborador hizo un buen trabajo, de tal manera esto crea un enlace (colaborador/organización) de una manera positiva, se busca reconocer a los colaboradores por la contribución a la organización. | La organización, buscara reconocer a sus colaboradores por el buen trabajo que viene desarrollando dentro de la organización, esto puede ser crean programas formales o con un simple elogio, o con una aprobación por un bien hecho son reconocimientos valorados por los colaboradores esto creara un compromiso (organización/colaborador). | compromiso (organización/colaborador). |
| Referencia: | Gary Dessler (2009), <i>Administración de recursos humanos</i> , Pearson Educación México | | | | |

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

| Categoría: Salario Emocional | |
|---|--|
| Sub categorías apriorísticas | |
| Motivación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación y desarrollo ✓ Ascensos ✓ Aportaciones | Reconocimiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivos ✓ Recompensas ✓ Remuneraciones |
| Clima Organizacional <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura ✓ Cooperación ✓ Identidad ✓ Relaciones | |

7. MATRIZ DEL MÉTODO

| ENFOQUE MIXTO | | | | |
|---|------|---|--|--|
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Redacción final |
| -Charles Teddlie -Abbas Tashakkori -Jhon W.Creswell -Grinnell Williams -Tristan Unrai | 2014 | Bracamontes, (Citado por Teddlie & Tashakkori, 2003; Creswell, 2005; Mertens, 2005; Williams, Unrau & Grinnell, 2005) El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. | El enfoque mixto, es un proceso que nos ayudara a recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en una investigación. | El enfoque mixto, nos ayudará en el proceso de recolectar, analizar y entre lazar los datos obtenidos donde podrían ser cuantitativos y cualitativos para el estudio de la investigación, así mismo, poder responder a un planteamiento de problema y analizar la información recaudada. |
| Referencia: Bracamonte J., (2014) POSICIONAMIENTOS EPISTEMOLÓGICOS DESDE UNA PERSPECTIVA DOCTORAL (Primera Ed.) Ciudad de México. Universidad Pedagógica de Durango ISBN 978-607-95185-6-1 | | | | |

| SINTAGMA HOLÍSTICO | | | | |
|---|------|---|--|--|
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Redacción final |
| Jacqueline Hurtado | 2006 | Hurtado, (2006) Construir una definición sintagmática de investigación, desde una comprensión holística, implica identificar el punto de encuentro entre las diferentes definiciones que aportan los modelos epistémicos (lo común, el núcleo sintagmático), pero al mismo tiempo descubrir la complementariedad entre aquellos aspectos que, vistos desde diferentes perspectivas, parecen opuestos (relaciones paradigmáticas). | La investigación holística, implica identificar diferentes definiciones de modelos epistémicos, descubrir las diferentes perspectivas. | La investigación holística, nos ayudara a identificar distintas definiciones de modelos epistémicos y poder descubrir las diferentes perspectivas en su totalidad del proceso que se llevara a cabo en la investigación. |
| Referencia: Hurtado, J. (2006) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Baruta, Venezuela Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina. ISBN: 978-980-6306-52-3 | | | | |

| TIPO PROYECTIVA | | | | |
|--------------------|--|--|---|--|
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Redacción final |
| Jaqueline Hurtado | 2000 | Hurtado (2000). Menciona que tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, a creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, etc. | Diseña y crea propuestas determinadas para ser resueltas, estas pueden ser proyectos de arquitectura e ingeniería, programas etc. | Nos permite crear y diseñar nuevas propuestas específicas para poder resolver posiciones complicadas que pueden ser proyectos de arquitectura e ingeniería y programas informáticos, etc. Nos ayudara a elaborar propuestas que pueden tener nuestra investigación para dar solución a nuestra necesidad. |
| Referencia: | Hurtado, J. (2000) <i>Metodología de la Investigación Holística 3era Edicion</i> . Caracas, Venezuela. | | | |
| NIVEL COMPRENSIVO | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Redacción final |
| Jacqueline Hurtado | 2012 | Hurtado J. (2012). Menciona que el nivel comprensivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, y se enfatizan por lo general las relaciones explicativas (que en algunos casos pueden ser de casualidad), aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son “explicar”, “predecir”, y “proponer”. | Nivel comprensivo, se relaciona con otros eventos, para poder predecir, proponer y explicar. | Nivel comprensivo, nos ayudara a entender el significado que pueda tener la investigación. Este proceso nos apoyara en enfrentar cualquier contexto escrito para poder explicarlo, predecir y proponer. |
| Referencia: | Hurtado J, (2012). <i>Metodología de la Investigación Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Cuarta edición. Venezuela | | | |

| MÉTODO: DEDUCTIVO | | | | |
|-------------------|------|--|---|--|
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Redacción final |
| | 2017 | Prieto, (Citado por Bernal Torres,2006) Por su parte, el método deductivo que en términos de sus raíces lingüísticos significa conducir o extraer está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado | Método deductivo, está relacionado en el pensamiento o razonamiento. Es válido para aplicarlo en contextos particulares. | Este método deductivo, nos ayudara a analizar las conclusiones del razonamiento según nuestra investigación, de una forma directa o indirecta. |

| | | | | |
|--------------------------------|--|---|--|---|
| Bayron José Prieto Castellanos | | principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares. | | |
| Referencia: | Prieto B., (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procedimiento de adquisición de evidencias digitales. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. http://orcid.org/0000-0002-9780-2100 https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi | | | |
| MÉTODO: INDUCTIVO | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Redacción final |
| Bayron José Prieto Castellanos | 2017 | Prieto, (citado por Hurtado León y Toro Garrido, 2007) El modelo inductivo que etimológicamente se deriva de la conducción a o hacia es un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales”. | El método inductivo, deriva de la conducción, nos permite pasar de hechos particulares a los principios generales. Es un método que observa el estudio de diferentes sucesos y así sacar conclusiones importantes. | El método inductivo, es un proceso que nos ayudara a sacar conclusiones generales de hechos particulares. Llegaremos a sacar diversos sucesos para poder sacar conclusiones de acuerdo a nuestra investigación. |
| Referencia: | Prieto B., (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procedimiento de adquisición de evidencias digitales. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. http://orcid.org/0000-0002-9780-2100 https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi | | | |

| POBLACIÓN | | | | | |
|---------------------------------|------------|--|--|--|---|
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Fidias G. Arias. | 2012 | La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. | Población, determinar cuál es la población objetivo, es un conjunto finito o infinito. | Determinaremos cual será nuestro modelo de población, para así determinar el objetivo delimitado. | <p>La población, dependerá del tipo de investigación para poder sacar la información deseada. Teniendo como finalidad el estudio del conjunto finito o infinito donde se precisa las características que estas puedan tener para la investigación.</p> <p>La muestra nos ayudara a sacar los datos específicos de un determinado grupo, que se tomaran para determinar las características de la investigación.</p> |
| Número de colaboradores: | | | | | |
| Referencia: | | Arias F., (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ª Edición. Caracas- Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A. ISBN: 980-07-8529-9 | | | |
| MUESTRA | | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación de la técnica de muestreo | |
| Fidias G. Arias | 2012 | La muestra es un conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. | Determina la cantidad pequeña de un total determinado. | Nos ayudara a sacar los datos específicos de un determinado grupo, que se tomaran para determinar las características de la investigación. | |
| Número de colaboradores: | | | | | |
| Referencia: | | Arias F., (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ª Edición. Caracas- Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A. ISBN: 980-07-8529-9 | | | |
| UNIDADES INFORMANTES | | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Descripción de cada unidad informante | Redacción final |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---------------------------------|--|
| OECD | 2015 | OECD. La unidad informante es la entidad que proporciona los datos. Dentro de una entidad estadística dada, puede haber diferentes unidades cuyos niveles están disponibles los datos deseados y pueden ser proporcionado. En general, las unidades informantes corresponden a una unidad institucional individual o a un grupo de ellas. | Unidad informante, es quien proporciona los datos. Esta puede ser individual o grupal. | Oficina de una entidad pública. | Esto nos ayudara a recolectar toda la información del grupo que se desea sacar la información. |
| Número de Unidades Informantes: | | | | | |
| Referencia: | OECD, (2015). guía para la recopilación y presentación de INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO EXPERIMENTAL | | | | |

| TÉCNICA: ENCUESTA | | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|---|--|
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Fidias G. Arias | 2012 | Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que su ministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular. | Es un técnico, que junta información de un grupo o muestra, relacionado a tema en particular. | Es una técnica que nos ayudara a recolectar la información necesaria de un grupo determinado. | La encuesta es un instrumento técnico donde nos ayudara en el almacenamiento de la información requerida, esto podría ser de un determinado grupo o muestras de individuos, así mismo sacar los datos más importantes del tema relacionado con la investigación. |
| Referencia: | Arias F., (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ª Edición. Caracas- Venezuela.EDITORIAL EPISTEME, C.A. ISBN: 980-07-8529-9 | | | | |
| INSTRUMENTO: CUESTIONARIO | | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Fidias G. Arias | 2012 | Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. | Cuestionario, es una modalidad de forma escrita para recolectar información de grupo determinado. | Nos ayudara a recolectar la información del grupo y tema determinado. | El cuestionario es un formato de papel, está hecha de preguntas de manera escrita, el principal objetivo de este instrumento será recolectar información de un determinado grupo de personas, para así poder sacar información de las personas que forman parte de la investigación. |
| Referencia: | Arias F., (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ª Edición. Caracas- Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A. | | | | |
| TÉCNICA: ENTREVISTA | | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parafraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |

| Fidias G. Arias | 2012 | La entrevista, as que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. | Es una técnica, que se realiza entre dos personas que podría dar como un dialogo o conversación. | Se realizará para obtener mejor información, entre ambas partes. | Es una técnica que nos ayudara a sacar información más directa entre dos partes interesadas. |
|--|--|--|--|---|---|
| Referencia: | Arias F., (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ª Edición. Caracas- Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A. | | | | |
| INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA | | | | | |
| Autor/es | Año | Cita | Parfraseo | Aplicación en su tesis | Redacción final |
| Taylor, S. y Bogdan, R | 2011 | Taylor y Bogdan (2011) Todo entrevistador cuenta con dos herramientas que facilitan sus labores, una es la guía, la cual es utilizadas para asegurar que determinados temas fueron tratados con distintos informantes. Se la define como una lista, que detalla temas generales a seguir a lo largo de la entrevista, ya que, pueden descubrirse nuevos puntos de interés, o ver como abarcar los temas ya planteados. | La guía de entrevista, es una herramienta que nos ayudara a determinar los temas que deseamos tratar, así también se ver puntos que vamos a sugerir en su momento. | En tal sentido, la guía de entrevista, nos ayudara con la ejecución de una entrevista para que sea manera fluida, permitiendo obtener la mayor cantidad de información. | Es muy importante siempre tener una guía de entrevista, para que la entrevista sea más fluida y así nos permitirá obtener la mayor cantidad de información. |
| Referencia: | Taylor, S. y Bogdan, R. (2011) La entrevista en Profundidad. México. | | | | |